



Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios  
No. LA-006E00001-E4-2016

“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”

Cd. de México a 25 de mayo de 2016

Servicio de Administración Tributaria  
Presente.

## **PUNTOS Y PORCENTAJES**

### **iv. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS**

#### **iv.a) CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS**

##### **iv.a.1) Cumplimiento de contratos similares (Contratos concluidos satisfactoriamente)**

La información contenida en este documento es confidencial y exclusiva para la persona o la entidad a la que va dirigido. Este documento y/o cualquier documento adjunto pueden contener información de carácter privilegiado y/o estar protegidos de cualquier otra forma contra cualquier tipo de revelación de su contenido.



**Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios  
No. LA-006E00001-E4-2016**

**“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”**

**Cd. de México a 25 de mayo de 2016**

**Servicio de Administración Tributaria  
Presente.**

A nombre de mi representada y a fin de acreditar el Cumplimiento de contratos solicitado, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los contratos que presento para la partida única se encuentran debidamente firmados por todos y cada uno de los intervinientes; que fueron celebrado dentro de los 10 años previos a la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones de la presente Licitación; asimismo que el objeto de dichos contratos son similares al objeto de este proceso de contratación, dichos contratos proveen los servicios de al menos lo siguiente:

- Entrega de servicios administrados de equipo de cómputo, periféricos y accesorios relacionados

Lo anterior Conforme a lo establecido en el rubro iv. Cumplimiento de contratos subrubro iv.a) Cumplimiento de contratos punto iv.a.1) Cumplimiento de contratos similares (Contratos concluidos satisfactoriamente) del Anexo VIII “Formulario para Evaluación por Puntos y Porcentajes” de las Bases Concursales y su Junta de Aclaraciones.

Los contratos, se presentan legibles y anexamos la documentación soporte a efecto de que la Convocante pueda realizar la evaluación del requisito, de igual forma, manifestamos que los contratos contienen al menos: Nombre o razón social de la persona con la que se celebró el contrato, Objeto del contrato, Vigencia (fecha de inicio y fecha de término), fecha de suscripción y monto.

**CONTRATO:**

**Partida Única:**

ID	No. de Contrato, Pedido u Orden de compra	Objeto del contrato	Resumen de los servicios prestados	Vigencia		Fecha de suscripción	Monto del contrato	Razón social de las partes que lo suscriben	Datos de Contacto
				Fecha de inicio	Fecha de termino				
01	DGPRBS-192/10	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos para la	Se proporciona el servicio de Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo	14 de diciembre de 2010	31 de diciembre de 2014	14 de diciembre de 2010	Mínimo \$60'216,419.98 Incluye Impuesto al Valor Agregado  Máximo	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación;	Lic. Liliana Guadalupe Morales García Subdirectora de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos 38711900 ext. 40021



Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios  
No. LA-006E00001-E4-2016

“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”

		SAGARPA y sus Delegaciones.	<p>de cómputo personal y periféricos para SAGARPA y sus 22 Delegaciones en la república en 34 inmuebles.</p> <p>1) <b>Soporte Técnico:</b> primer, segundo y tercer nivel.</p> <p>2) <b>Mantenimiento correctivo y preventivo a:</b> Computadoras de Escritorio y portátiles, Impresoras, Multifuncionales, No breaks, Reguladores, Scanner, Proyector, Plotter, Cd.Write Externo.</p> <p>3) <b>Arrendamiento de:</b> Computadoras de escritorio, Computadoras portátiles estándar, Computadoras portátiles avanzadas, Servidores Básicos, Servidores Estándar, Servidores de Alto Desempeño, Consola de Administración, Gabinete para Servidores.</p> <p>4) Mesa de Servicio con un nivel de Madurez aplicado y proactivo para servicios:</p> <p>a. Gestión de Incidentes.</p>			\$80'183,006.84 Incluye Impuesto al Valor Agregado	Integradores de Tecnología, S.A. de C.V.; Centro Computacional Rudez, S.A. de C.V. e Interconecta, S.A. de C.V.	liliana.morales@sagarpa.gob.mx
--	--	-----------------------------	---	--	--	---	---	--------------------------------



Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios  
No. LA-006E00001-E4-2016

“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”

			<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Cumplimiento de requerimientos</li> <li>c. Gestión de problemas</li> <li>d. Gestión de Accesos</li> <li>e. Mejora Continua.</li> <li>f. Gestión de Catálogo de Servicios</li> <li>g. Gestión de Niveles de Servicios</li> </ul> <p>Administración de Activos y Configuraciones usando la herramienta Configuration Management System para administración de activos.</p>						
02	INCA/DGAPA/011/2011	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos para el INCA Rural	<p>Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento de equipo de cómputo personal y periféricos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Computadoras de escritorio.</li> <li>2) Computadoras portátiles (Laptops).</li> <li>3) Servidor.</li> </ol>	01 de julio de 2011	31 de diciembre de 2013	01 de julio de 2011	<p>Mínimo \$190'000.00 Más el Impuesto al Valor Agregado</p> <p>Máximo \$598,500.00 Más el Impuesto al Valor Agregado</p>	Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades del Sector Rural, A.C. Integradores de Tecnología, S.A. de C.V.; Centro Computacional Rudez, S.A. de C.V. e Interconecta, S.A. de C.V.	Margarita Angelica Rodriguez Hernandez Jefa del Departamento de Recursos Materiales 38711000 ext. 469028 angelica.rodriguez@inca.gob.mx
03	DGRMSG-DCC-S-025-2013	Servicio de infraestructura tecnológica, con el propósito de llevar a cabo la aplicación electrónica del XXXVII Examen Nacional para Aspirantes a Residencias Médicas (ENARM) 2013	Prestación de servicio de infraestructura tecnológica con el propósito de llevar a cabo a aplicación electrónica del XXXVII Examen Nacional para Aspirantes a Residencias Médicas (ENARM) 2013 en 11	09 de agosto del 2013	27 de septiembre de 2013	18 de julio 2013	\$45'228,788.16 Más el Impuesto al Valor Agregado	Secretaría de Salud; Integradores de Tecnología, S.A. de C.V. e Interconecta, S.A. de C.V.	Ing. Juan Fernando Martinez Reséndiz Subdirector de Sistemas de Información y Soporte Técnico 20003400 ext. 53480 fernando.martinez@salud.gob.mx



Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios  
No. LA-006E00001-E4-2016

“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”

			inmuebles y Unidad Central de Mando. 1) Laptop 2) Servidor 3) Impresora 4) Multifuncioal 5) UPS 6) Switch 7) Planta Generadora de Energía Eléctrica 8) Nodos 9) Servicios de Telefonía 10) Servicios Internet BAM 11) Radios de Comunicación 12) Circuito Cerrado de TV 13) Sistema de monitoreo de la Red (Alcance todos los equipos de cómputo conectados) 14) Personal Técnico en Sitio 15) Circuito Cerrado de Televisión.					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Atentamente


---

**José Angel Sánchez Suchil**  
 Apoderado legal de  
 Interconecta, S.A. de C.V.

OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO  
SUBDIRECCIÓN DE COMITÉS Y CONTRATOS.



No. DE OFICIO 512/21 016Z

**A) Eliminado**

Representante Legal de la Empresa  
Integradores de Tecnología, S.A. de C.V.  
Camino al Desierto de los Leones N° 35  
Col. San Ángel Inn, C.P. 01000  
México, D.F.  
Presente.

**"2011, Año del Turismo en México"**

México, D. F., a 28 de Enero de 2011.

Adjunto al presente remito a usted, original del contrato de prestación de servicios, que a continuación se detalla:

CONTRATO NÚM.	PRESTADOR	SERVICIO
DGPRBS-192/10	INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V., CENTRO COMPUTACIONAL RUDEZ, S.A. DE C.V. E INTERCONECTA, S.A. DE C.V.	"Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos para la SAGARPA y sus Delegaciones"

Lo anterior, con el objeto de que tenga pleno conocimiento en lo relativo a derechos y obligaciones, de conformidad con las cláusulas convenidas.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE  
LA SUBDIRECTORA DE COMITÉS Y CONTRATOS.

LIC. SANDRA ARACELI HERÁNDEZ LEÓN.

**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

MUNICIPIO LIBRE NÚM. 377, 6 PISO, ALA 1A  
COL. SANTA CRUZ ATAYAC, C.P. 06030, México, D.F.  
TEL. 06 4611000 EXT. 34012  
WWW.SAGARPA.GOB.MX SANDRAHERANDEZ@SAGARPA.GOB.MX

6

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 12372

**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

Contrato de Prestación de Servicios que celebran, por una parte, el Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, representada por el Ing. Eduardo Daniel Camacho Saldivar, en su carácter de Director General de Proveeduría y Racionalización de Bienes y Servicios, y el Lic Javier Mario Chávez Gutiérrez, en su carácter de Director General de Promoción de la Eficiencia y Calidad en los Servicios, a quienes en lo sucesivo se les denominará, la "DEPENDENCIA" y por la otra las empresas, INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA, S.A. de C.V., CENTRO COMPUTACIONAL RUDEZ, S.A. de C.V. e INTERCONECTA, S.A. de C.V., quienes prestaran el servicio de manera conjunta y para ello han designado como representante común al **A) Eliminado**, a quien en lo sucesivo se le denominará el "PROVEEDOR", y quienes en forma conjunta serán referidas como "LAS PARTES", para otorgar el servicio de "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de computo personal y periféricos para la SAGARPA y sus Delegaciones", al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

**DECLARACIONES**

**I. DE LA "DEPENDENCIA":**

- 1.1.- Que de conformidad con los artículos 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2° fracción I y 26 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, es una Dependencia del Ejecutivo Federal, con las atribuciones que le confiere el artículo 35 de esa Ley Orgánica y las que expresamente le otorgan las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables.
- 1.2.- Que la "DEPENDENCIA" requiere contratar el servicio de "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de computo personal y periféricos para la SAGARPA y sus Delegaciones", por lo que la Dirección General de Promoción de la Eficiencia y Calidad en los Servicios, a través de su Titular el Lic. Javier Mario Chávez Gutiérrez, solicita bajo su responsabilidad, la contratación del "PROVEEDOR".
- 1.3.- Que el presente contrato se adjudicó de conformidad con el artículo 26 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mediante el procedimiento de licitación pública nacional mixta número 00008001-007-10, habiendo el L.C.P. Alfredo Medina Gómez, Director de Adquisiciones y Control del Gasto, emitido el fallo correspondiente el 10 de Diciembre de 2010 a favor del "PROVEEDOR", por ser el que ofreció los mejores precios, condiciones y garantías a la "DEPENDENCIA".
- 1.4.- Que mediante oficios número 513.-1137 y 513.-1234, de fechas 23 de Septiembre y 14 de Octubre de 2010, la Dirección General de Promoción de la Eficiencia y Calidad en los Servicios emitió dictámenes desde el punto de vista técnico para la contratación de los servicios objeto de este contrato.
- 1.5.- Que mediante oficios número 312.A-000223 y 312.A.-001376, de fechas 30 de Abril y 25 de Agosto de 2010, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, autorizó a la "DEPENDENCIA", a llevar a cabo la contratación del servicio objeto de este contrato, quedando los compromisos que se contraen en el mismo, para fines de su ejecución y pago, sujetos a la disponibilidad presupuestal del ejercicio 2011, 2012, 2013 y 2014, que autorice la H. Cámara de Diputados.
- 1.6.- Que el Ing. Eduardo Daniel Camacho Saldivar, Director General de Proveeduría y Racionalización de Bienes y Servicios, está facultado para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo establecido en los artículos 3° fracción I, 18 fracciones IV y XVIII y 30 fracción XXI del Reglamento Interior vigente de la "DEPENDENCIA".
- 1.7.- Que la "DEPENDENCIA" ha designado al Lic. Héctor Alcalde Méndez, Director de Infraestructura Tecnológica, de la Dirección General de Promoción de la Eficiencia y Calidad en los Servicios, como administrador del contrato, siendo responsable de dar seguimiento, supervisar y vigilar su cumplimiento, y además servirá de enlace entre la "DEPENDENCIA" y el "PROVEEDOR". En caso de ausencia de dicho servidor público, será el Titular de la Dirección General de Promoción de la Eficiencia y Calidad en los Servicios, Lic. Javier Mario Chávez Gutiérrez, quien tenga dicho carácter y responsabilidad.

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

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 12373**



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

**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

- I.8.- Que está inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con el número **SAG-941228-M54**.
- I.9.- Que para todos los fines y efectos de este contrato, señala como su domicilio el ubicado en Av. Municipio Libre 377, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, C.P. 03310, México, D. F.

**II.- DEL "PROVEEDOR":**

**-INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.**

- II.1.- Que es una persona moral, constituida de conformidad con las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la **Escritura Pública** número **37,480**, de fecha **17 de Enero de 1997**, otorgada ante la fe del **Notario Público** número **2** de **Tlalnepantla, Edo de México, Lic. Fernando Velasco Turati**, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito de Tlalnepantla, Edo. de México, bajo la **partida 198, volumen 42, libro primero de Comercio de Naucalpan**, de fecha **03 de Febrero de 1998**, teniendo plena capacidad técnica y jurídica para obligarse en los términos de este contrato.
- II.2.- Que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con el número **ITE-970122-2Q9**.
- II.3.- Que cuenta con los recursos humanos, materiales y técnicos suficientes para ejecutar con eficiencia y calidad los servicios objeto de este instrumento.
- II.4.- Que el **A)Eliminado**, cuenta con poderes amplios y suficientes para suscribir el presente contrato, representando legalmente a la empresa, **Integradores de Tecnología, S.A. de C.V.**, personalidad que acredita con el testimonio de la **Escritura Pública** número **95,534**, de **03 de Marzo de 2003**, otorgada ante la fe del **Lic. Cecilio González Márquez, Notario Público** número **151** de la Ciudad de México, D.F., e inscrita en el Registro Público de la Propiedad bajo el folio mercantil **308,416**, de fecha **28 de Julio de 2003**, manifestando bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le han sido otorgadas, a la fecha no le han sido modificadas, revocadas, canceladas ni limitadas en forma alguna.
- II.5.- Que dentro de sus actividades se encuentra entre otras las de compraventa, renta, arrendamiento y financiamiento de equipos computacionales, periféricos, accesorios y refacciones; importación y exportación de equipos computacionales, periféricos, accesorios, refacciones, consumibles, electrónicos, videojuegos, artículos de oficina, muebles de oficina, papelería y software, consumibles, cables y conectores, aparatos electrónicos, videojuegos y cartuchos para videojuegos, equipo y accesorios para telecomunicaciones, transmisión de datos local y remota.
- II.6.- Que se encuentra al corriente en el pago de sus impuestos, manifestación que acreditará con el documento emitido por la página de internet del Servicio de Administración Tributaria (SAT), a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 32-D, del Código Fiscal de la Federación.
- II.7.- Que no se ubica dentro de la estratificación establecida en el artículo 3° fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
- II.8.- Que conoce el contenido y el alcance de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, los lineamientos y disposiciones administrativas expedidas en esta materia, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, así como el contenido del Anexo, que se menciona en la cláusula primera de este instrumento, el cual debidamente firmado por **"LAS PARTES"**, forma parte del presente contrato.
- II.9.- Que no se encuentra en ninguno de los supuestos señalados en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.10.- Que para todos los fines y efectos legales del presente contrato, señalan como su domicilio el ubicado en Camino al Desierto de los Leones núm. 35, Col. San Ángel Inn, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, México, D.F., Tel. 54-81-18-00, Correo Electrónico: **esamper@integradores.com.mx**

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



SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN

**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

**-CENTRO COMPUTACIONAL RUDEZ, S.A. DE C.V.**

- II.11.- Que es una persona moral, constituida de conformidad con las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la **Escritura Pública** número **58,943**, de fecha **09 de Febrero de 1990**, otorgada ante la fe del **Notario Público** número **63** del Distrito Federal, Lic. **Othon Pérez Fernández Del Castillo**, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, con el folio mercantil núm. **131,205**, teniendo plena capacidad técnica y jurídica para obligarse en los términos de este contrato.
- II.12.- Que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con el número **CCR-900823-KM6**.
- II.13.- Que cuenta con los recursos humanos, materiales y técnicos suficientes para ejecutar con eficiencia y calidad los servicios objeto de este instrumento.
- II.14.- Que el **A)Eliminado** cuenta con poderes amplios y suficientes para suscribir el presente contrato, representando legalmente a la empresa **Centro Computacional Rudez, S.A. de C.V.**, personalidad que acredita con el testimonio de la **Escritura Pública** número **17,498**, de **06 de Junio de 2008**, otorgada ante la fe del Lic. **Ponciano López Juárez, Notario Público** número **222** de la Ciudad de México, D.F.
- II.15.- Que dentro de sus actividades se encuentra entre otras las de compraventa y mantenimiento de equipo de cómputo.
- II.16.- Que se encuentra al corriente en el pago de sus impuestos, manifestación que acreditará con el documento emitido por la página de internet del Servicio de Administración Tributaria (SAT), a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 32-D, del Código Fiscal de la Federación.
- II.17.- Que es una pequeña empresa, conforme la estratificación establecida en el artículo 3° fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
- II.18.- Que conoce el contenido y el alcance de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, los lineamientos y disposiciones administrativas expedidas en esta materia, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, así como el contenido de su Anexo, que se menciona en la cláusula primera de este instrumento, el cual debidamente firmado por "**LAS PARTES**", forma parte del presente contrato.
- II.19.- Que no se encuentra en ninguno de los supuestos señalados en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.20.- Que para todos los fines y efectos legales del presente contrato, señalan como su domicilio el ubicado en Ángel Urraza núm 1019, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, México, D.F., Tel. 55-75-33-00, correo electrónico: [lgarcia@ccrudez.com.mx](mailto:lgarcia@ccrudez.com.mx).

**-INTERCONECTA S.A. DE C.V.**

- II.21.- Que es una persona moral, constituida de conformidad con las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la **Escritura Pública** número **19,362**, de fecha **30 de Noviembre de 2000**, otorgada ante la fe del **Notario Público** número **144** del Distrito Federal, Lic. **Alfredo G. Miranda Solano**, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, en el folio mercantil núm. **271,333** de fecha **5 de Enero de 2001**, teniendo plena capacidad técnica y jurídica para obligarse en los términos de este contrato.
- II.22.- Que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con el número **INT-001130-R88**.
- II.23.- Que cuenta con los recursos humanos, materiales y técnicos suficientes para ejecutar con eficiencia y calidad los servicios objeto de este instrumento.

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



**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

- II.24.- Que el **A)Eliminado** cuenta con poderes amplios y suficientes para suscribir el presente contrato, representando legalmente a la empresa, **Interconecta, S.A. de C.V.**, personalidad que acredita con el testimonio de la **Escritura Pública** número **123,963**, de **10 de Julio de 2007**, otorgada ante la fe del **Lic. Cecilio González Márquez, Notario Público** número **151** de la Ciudad de México, D.F.
- II.25.- Que dentro de sus actividades se encuentra entre otras las de compra, venta, distribución, comisión, representación, consignación, arrendamiento, reparación, mantenimiento, importación, exportación y la comercialización en general de toda clase de productos o materiales de conectividad y comunicaciones, tanto en equipos activo como pasivo, tecnología de punta, productos de canalización y tubería y material eléctrico en general.
- II.26.- Que se encuentra al corriente en el pago de sus impuestos, manifestación que acreditará con el documento emitido por la página de internet del Servicio de Administración Tributaria (SAT), a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 32-D, del Código Fiscal de la Federación.
- II.27.- Que no se ubica dentro de la estratificación establecida en el artículo 3° fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
- II.28.- Que conoce el contenido y el alcance de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, los lineamientos y disposiciones administrativas expedidas en esta materia, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, así como el contenido de su Anexo, que se menciona en la cláusula primera de este instrumento, el cual debidamente firmado por "LAS PARTES", forma parte del presente contrato.
- II.29.- Que no se encuentra en ninguno de los supuestos señalados en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.30.- Que para todos los fines y efectos legales del presente contrato, señalan como su domicilio el ubicado en Camino al Desierto de los Leones Núm. 35, Col. San Ángel Inn, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, México, D.F., Tel. 54-81-18-00, correo electrónico: esamp@interconecta.com.mx

**-LOS PROVEEDORES DECLARAN:**

- II.31.- Que con fecha de fecha **30 de Noviembre de 2010**, suscribieron **Convenio de Participación Conjunta** para la **Licitación Pública Nacional Mixta N°. 00008000-007-10**, relativa al servicio de "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de computo personal y periféricos para la SAGARPA y sus Delegaciones".
- II.32.- Que conforme al Convenio antes referido se designo como **Representante Común** al **C. Enrique Miguel Samper Aguilar**, representante legal de la empresa **INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.**
- II.33.- Que aceptan y se obligan expresamente, en su carácter de obligados solidarios como se estipula en el convenio, a responder a la "DEPENDENCIA" de las obligaciones derivadas del presente instrumento.

**FUNDAMENTO**

En virtud de lo anterior, y con fundamento en los artículos 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2° fracción I, 26 y 35 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 1793, 1794, 1798, 1858, 2606 al 2615 y demás relativos del Código Civil Federal; 1°, 3°, 15, 25, 26 fracción I, 44, 45, 46, 47, 48, 49 fracción I, 51, 52, 53, 54, 54 bis, 55, 55 bis y demás aplicables de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de su Reglamento; 2° fracción VIII, 4°, 6°, 23, 24, 35, 45, 54, 61, 112, 115 y demás relativos de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento; 1° y 3°, fracción XVII del Presupuesto de Egresos de la Federación para el



**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

Ejercicio Fiscal del año 2010 y 3° fracción I, 18 fracciones IV y XVIII, 30 fracción XXI del Reglamento Interior vigente de la "DEPENDENCIA", "LAS PARTES" celebran el presente contrato al tenor de las siguientes:

**C L Á U S U L A S**

**PRIMERA.-** El "PROVEEDOR" se obliga ante la "DEPENDENCIA", a proporcionar a ésta el servicio de "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de computo personal y periféricos para la SAGARPA y sus Delegaciones" de conformidad con lo establecido en el Anexo I el cual debidamente firmado por "LAS PARTES", forma parte integral del presente contrato.

La entrega y los servicios se proporcionarán conforme a lo establecido en el anexo I.

El servicio de arrendamiento objeto del presente contrato es sin opción a compra.

**SEGUNDA.-** "LAS PARTES" convienen en que el "PROVEEDOR" deberá presentar mensualmente, los reportes correspondientes ante el Lic. Héctor Alcalde Méndez, Director de Infraestructura Tecnológica, de la Dirección General de Promoción de la Eficiencia y Calidad en los Servicios, de la "DEPENDENCIA" en Av. Cuauhtémoc 1230, piso 6, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, C.P. 03310, México, D.F., quien es el responsable de administrar y verificar que las actividades de los servicios contratados, se presten conforme a lo estipulado en este instrumento.

Será responsabilidad del administrador del contrato verificar que los servicios objeto de este contrato cumplan con las especificaciones solicitadas y en caso de que así sea, deberá aceptar los mismos, por escrito. El "PROVEEDOR" manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con lo anterior, no se tendrán por recibidos o aceptados los servicios respectivos.

**TERCERA.-** La "DEPENDENCIA" cubrirá al "PROVEEDOR" la cantidad que resulte entre el importe mínimo de \$ 60'216,419.98 (Sesenta millones doscientos dieciséis mil cuatrocientos diecinueve pesos 98/100 M.N.) y el importe máximo de \$ 80'183,006.84 (Ochenta millones ciento ochenta y tres mil seis pesos 84/100 M.N.), el monto adjudicado del contrato es de \$ 76'273,634.42 (Setenta y seis millones doscientos setenta y tres mil seiscientos treinta y cuatro pesos 42/100 M.N.), incluye el 16% (dieciséis por ciento) de Impuesto al Valor Agregado, a pagar en mensualidades vencidas de \$1'589,034.05 (Un millón quinientos ochenta y nueve mil treinta y cuatro pesos 05/100 M.N.) incluye el 16% (dieciséis por ciento) de Impuesto al Valor Agregado, conforme lo establecido en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"LAS PARTES" convienen en que dentro del importe estipulado en esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que el "PROVEEDOR" tuviera que efectuar para prestar los servicios contratados y por concepto de pagos a su personal, adquisición de maquinaria y equipos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisición de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y por cualquier otro concepto; serán directamente a cargo del mismo y no podrán ser repercutidos a la "DEPENDENCIA".

"LAS PARTES" acuerdan que los precios pactados son fijos e incondicionados.

**CUARTA.-** Los pagos que deban realizarse conforme a la cláusula tercera de este contrato, serán cubiertos por la "DEPENDENCIA" al "PROVEEDOR" dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega de las facturas que cumplan con los requisitos fiscales vigentes y contengan el visto bueno del administrador del contrato.

Las facturas o recibos de honorarios serán entregadas para su revisión y visto bueno, en la Dirección de Infraestructura Tecnológica, ubicada en AV. Cuauhtémoc 1230, piso 6, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, C.P. 03310, México, D.F., con atención al Lic. Héctor Alcalde Méndez, en caso de que éstas presenten errores, deficiencias y/o diferencias con respecto a los bienes o servicios, el administrador del contrato lo indicará por escrito dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de los mismos. De no contar con errores y dentro de ese mismo plazo, las facturas o recibos deberán de ser aprobados y contener el visto bueno del administrador del contrato, así como devueltos al "PROVEEDOR" quien a más tardar dentro de los treinta días naturales posteriores a la aceptación de los bienes y/o servicios, hará llegar dichos documentos a la Dirección de Finanzas de la Dirección General de Eficiencia Financiera y



**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

**Rendición de Cuentas** ubicada en **Municipio Libre 377, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, C.P. 03310, México, D.F.**, quien contará con tres días hábiles para revisar que cumplan con los requisitos que enmarca el artículo 66 del Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y una vez revisada, aceptada y registrada, comenzarán a contar los 15 días naturales que corresponden a cadenas productivas.

El pago se efectuará a través de transferencia electrónica de fondos, para lo cual el "PROVEEDOR" deberá proporcionar constancia de institución financiera sobre la existencia de cuenta de cheques a su favor.

El pago quedará condicionado a que el "PROVEEDOR" concluya y entregue los servicios a la "DEPENDENCIA" a entera satisfacción del administrador del contrato conforme lo dispuesto en la cláusula segunda de este instrumento.

Conforme al programa de cadenas productivas instrumentado por nacional financiera, el "PROVEEDOR", tendrá la opción de solicitar el pago que corresponda, transfiriendo los derechos de cobro, en términos de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**QUINTA.-** Al momento de la firma del presente contrato, "LAS PARTES" acuerdan que los compromisos contraídos estarán sujetos, para fines de su ejecución y pago, a la disponibilidad del presupuesto que en su caso autorice la H. Cámara de Diputados para los ejercicios fiscales **2011, 2012, 2013 y 2014.**

**SEXTA.-** "LAS PARTES" se obligan a pagar los impuestos y derechos que causen con motivo de la celebración de este contrato y que conforme a las Leyes mexicanas les sean aplicables a cada una de ellas, en el momento en el que les sea exigible, bajo los procedimientos establecidos para tal efecto.

**SÉPTIMA.-** El "PROVEEDOR" para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, otorgará conforme a lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma de este contrato, salvo que la entrega de los servicios se realice dentro del citado plazo, y a entera satisfacción de la "DEPENDENCIA", póliza de fianza expedida por compañía aseguradora mexicana legalmente constituida a favor de la Tesorería de la Federación, por un monto de

**A) Eliminado**

equivalente al 20% del importe máximo de este instrumento, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

Para que se considere constituida la fianza a que se refiere el párrafo anterior será requisito indispensable que la póliza de garantía correspondiente prevea como mínimo las declaraciones establecidas en el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y que son las siguientes:

- A) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato.
- B) La indicación del importe total garantizado con número y letra.
- C) La información correspondiente al número de contrato, su fecha de firma, así como la especificación de las obligaciones que garantiza.
- D) Señalamiento de la denominación social o nombre del "PROVEEDOR"
- E) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales.
- F) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, de forma tal que su vigencia no podrá acortarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia.

**Eliminado: A) Monto de Fianza**  
**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



SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN

**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

- G) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, el procedimiento de ejecución será el previsto en el Artículo 95 de la citada Ley, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 95 Bis de dicha Ley.
- H) Que se obliga a observar lo dispuesto por el artículo 118 del último de los ordenamientos citados, en el sentido de que la fianza no tendrá fecha de vencimiento para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
- I) En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas al "PROVEEDOR" para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo o vigencia del Contrato, se debe realizar la modificación correspondiente a la fianza, garantizando los extremos de la misma.

Una vez que el "PROVEEDOR" haya cumplido con la prestación del servicio, a satisfacción de la "DEPENDENCIA", el administrador del contrato procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento solicitada.

**OCTAVA.-** El "PROVEEDOR" asumirá la responsabilidad total en caso de que al proporcionar el servicio de "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de computo personal y periféricos para la SAGARPA y sus Delegaciones" objeto de este contrato, infrinja los derechos de terceros sobre patentes, marcas o derechos de autor, en relación al uso de sistemas técnicos, procedimiento de dispositivos, partes, equipos, accesorios y herramientas que utilice y/o proporcione para cumplir con el objeto del presente instrumento y, dado el caso de presentarse alguna violación, el "PROVEEDOR" asume toda la responsabilidad por dichas violaciones que se causen en la materia, respondiendo ante las reclamaciones que pudiera tener o que le hicieran a la "DEPENDENCIA" por dichos conceptos, relevándola de cualquier responsabilidad y quedando obligado a resarcirla por cualquier gasto o costo comprobable que se erogue por dicha situación.

El "PROVEEDOR" es responsable de contar con las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones sea necesario tener para la prestación de los servicios correspondientes.

**NOVENA.-** El "PROVEEDOR" se obliga a responder de cualquier daño o perjuicio que sufran los bienes o el personal adscrito a la "DEPENDENCIA", o los bienes y personal de terceros cuando éstos se deriven de negligencia, culpa, dolo o mala fe del "PROVEEDOR" o del personal que contrate en el desempeño de los servicios objeto del presente instrumento.

**DÉCIMA.-** La "DEPENDENCIA" para la mejor prestación del servicio contratado dará las facilidades al personal encargado de realizar el servicio de "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de computo personal y periféricos para la SAGARPA y sus Delegaciones" objeto de este contrato, por lo que permitirá el acceso a los inmuebles correspondientes, a las personas que se acrediten mediante identificación con fotografía que están bajo la dependencia laboral del "PROVEEDOR".

**DÉCIMA PRIMERA.-** El "PROVEEDOR" se obliga a proporcionar los servicios objeto de este contrato bajo las más estrictas reglas de confidencialidad y secreto profesional. En este sentido, cualquier información o documentación que el "PROVEEDOR" conserve como parte de sus archivos a la conclusión de los servicios pasará a ser propiedad de la "DEPENDENCIA"; asimismo, el "PROVEEDOR" se obliga a no divulgar los informes, datos y resultados obtenidos de los servicios prestados.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** El "PROVEEDOR" se obliga a proporcionar los servicios objeto de este contrato, sin transferir forma parcial o total los derechos y obligaciones consignados en el mismo, a ninguna persona física o moral con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con el consentimiento previo y por escrito de la "DEPENDENCIA" en términos de lo dispuesto en el último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios al Sector Público.



SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN

**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

**DÉCIMA TERCERA.-** De conformidad con el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el presente contrato se podrá modificar durante su vigencia, sin que por causa alguna el monto total de la modificación rebase el 20% (veinte por ciento) del monto del contrato o de la cantidad total convenida originalmente, quedando sujeta a la autorización presupuestal que para tal efecto se tramite, siempre y cuando se cumpla con lo siguiente:

- A) Que el precio de los bienes, arrendamientos o servicios, motivo del incremento, sea igual al pactado originalmente.
- B) La fecha de inicio del servicio correspondiente al incremento, que en su caso se solicite, deberá ser pactada de común acuerdo entre "LAS PARTES".
- C) Que el incremento sea debidamente justificado por la **Dirección General de Promoción de la Eficiencia y Calidad en los Servicios** y autorizado por la **Dirección General de Proveeduría y Racionalización de Bienes y Servicios**.
- D) Que se cumpla con las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.

Las modificaciones que se realicen al contrato deberán pactarse de común acuerdo entre "LAS PARTES" y se harán constar por escrito, surtiendo sus efectos a partir del momento de su suscripción.

**DÉCIMA CUARTA.-** En caso de atraso en el cumplimiento en la prestación del servicio imputable al "PROVEEDOR", con fundamento en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se aplicará una pena convencional del 2% (dos por ciento) sobre la parte proporcional incumplida, por cada día natural de retraso hasta su total entrega o en caso de haberlos entregado con deficiencias en las especificaciones y características acordadas en este documento, hasta en tanto no se entreguen conforme a lo previsto, sin exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato, pues en tal caso se procederá a la rescisión del contrato, en el entendido de que en el supuesto de que se rescinda, no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento. La garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

De manera enunciativa más no limitativa se señalan los casos en los que procederá la aplicación de penas convencionales por atraso en la prestación de los servicios, materia del presente contrato:

1. La "DEPENDENCIA" evaluará mensualmente el cumplimiento a los indicadores de servicio, donde en caso de incumplimiento a uno o varios de los indicadores requeridos en el anexo, se aplicará al "PROVEEDOR" una sanción del 10% (diez por ciento), sobre la oferta económica que haya realizado para el concepto que presente el incumplimiento durante el mes analizado.
2. En caso de que el "PROVEEDOR" no entregue los equipos antes de las fechas señaladas en el anexo I, se descontará el 10% (diez por ciento), sobre la renta total mensual del concepto que presente el incumplimiento, asimismo se descontará 1 punto porcentual por cada día adicional de incumplimiento.
3. La "DEPENDENCIA" aplicará una sanción del 5 % (cinco por ciento), sobre el monto de la facturación mensual, en caso de no llevar a cabo la instalación configuración y puesta a punto del Sistema de Mesa de ayuda a más tardar el 3 de Enero de 2011, para que pueda operar cumpliendo lo requerido en el anexo I, para los servicios de soporte premier y segundo nivel, así como la gestión de garantías.
4. La "DEPENDENCIA" aplicará una sanción del 5 % (cinco por ciento), sobre el monto de la facturación mensual en caso de no integrar la parametrización necesaria para cumplir con la alineación de los procesos a ITIL V3, dentro de un periodo máximo de 6 meses a partir de la fecha de inicio de la vigencia del presente instrumento.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el "PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, por lo que éste da su consentimiento a través de la firma de este contrato para que la "DEPENDENCIA" descuenta de la facturación que presente para cobro, el monto de la penalización a que se haya hecho acreedor por la causas señaladas en este apartado.



**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

Dicho descuento deberá estar soportado con una nota de crédito que presente el "PROVEEDOR" por la cantidad de pena convencional impuesta por el incumplimiento del servicio contratado.

**DÉCIMA QUINTA.-** En los casos en que el servicio o una parte del mismo no sea proporcionado por el "PROVEEDOR" y la pena convencional por atraso, rebase el monto de la pena establecida de manera proporcional respecto de la parte no entregada en las fechas pactadas, la "DEPENDENCIA", previa notificación al "PROVEEDOR", sin rescindir el contrato, podrá modificarlo, cancelando las partidas de que se trate, o bien parte de las mismas, aplicando al "PROVEEDOR" una sanción por cancelación, equivalente a la pena convencional por atraso máxima que correspondería en el caso de que los servicios hubieran sido entregados en fechas posteriores a la pactada para la entrega, siempre y cuando la suma total del monto de las cancelaciones no rebase el cinco por ciento del importe total del contrato.

**DÉCIMA SEXTA.-** Con fundamento en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la "DEPENDENCIA" podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato, sin necesidad de resolución judicial, cuando el "PROVEEDOR" incurra en incumplimiento de sus obligaciones, conforme al procedimiento siguiente:

- A. Se iniciará a partir de que al "PROVEEDOR" le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes.
- B. Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, la "DEPENDENCIA" contará con un plazo de quince días para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer el "PROVEEDOR".
- C. La "DEPENDENCIA" deberá comunicar por escrito al "PROVEEDOR" la determinación de dar o no por rescindido el contrato, conforme al procedimiento establecido en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, dentro del plazo indicado en el inciso anterior.
- D. Concluido el procedimiento de rescisión del contrato, se formulará el finiquito correspondiente, dentro de los veinte días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar la "DEPENDENCIA" por concepto de los servicios prestados hasta el momento de la rescisión.

Para los efectos de este contrato y de lo dispuesto por esta cláusula, se entenderá que en los supuestos siguientes existe incumplimiento por parte del "PROVEEDOR", por lo que la "DEPENDENCIA" podrá proceder al inicio de la rescisión del contrato, sin necesidad de resolución judicial:

- a) Por la suspensión de los servicios objeto de este instrumento de manera injustificada.
- b) Por la comprobación fehaciente de que las declaraciones del "PROVEEDOR" en el presente contrato o durante el procedimiento de adjudicación se realizaron con falsedad.
- c) Por rebasar el monto límite de aplicación de penas convencionales.
- d) Por no prestar los servicios conforme a las especificaciones, características y en los términos señalados en el presente contrato y en su anexo o bien prestarlos de manera deficiente.
- e) Por no solicitar el cobro de los bienes entregados y servicios prestados a la "DEPENDENCIA", dentro de los treinta días naturales posteriores a la aceptación de los mismos por parte del administrador del contrato.
- f) Por subcontratar o transferir la totalidad o parte de los servicios, derechos u obligaciones establecidos en este contrato, a excepción de los derechos de cobro de acuerdo a la Ley.
- g) Por no otorgar a la "DEPENDENCIA", a la Secretaría de la Función Pública o al Órgano Interno de Control de la "DEPENDENCIA", las facilidades, datos e informes necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de los servicios objeto de este instrumento.
- h) En general, por incumplir cualquiera de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, de sus anexos o del procedimiento de adjudicación correspondiente.



**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

No obstante lo anterior, aún cuando hubiera incumplimiento por parte del "PROVEEDOR", la "DEPENDENCIA" podrá optar por no rescindir este contrato, cuando de dicha rescisión pudiera derivar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto la "DEPENDENCIA" deberá elaborar un dictamen con los impactos económicos o de operación en que se fundamenten dicha determinación.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** En caso de que el "PROVEEDOR" sea quien decida rescindir el contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente.

**DÉCIMA OCTAVA.-** La "DEPENDENCIA" podrá dar por terminado anticipadamente este contrato, 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 Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio de la Secretaría de la Función Pública. En estos supuestos la "DEPENDENCIA" reembolsará al "PROVEEDOR" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

La determinación de dar por terminado anticipadamente el contrato deberá constar por escrito mediante dictamen emitido por el Titular de la Dirección General de Promoción de la Eficiencia y Calidad en los Servicios y el administrador del contrato, en el cual se precisen las razones o las causas justificadas que den origen a la misma y bajo su responsabilidad.

Derivado de lo anterior, se procederá a la formalización del convenio de terminación respectivo y del finiquito, en donde se detallarán en forma pormenorizada los importes a cubrir y los servicios prestados que se hayan cubierto y los que estén pendientes de pago.

**DÉCIMA NOVENA.-** Cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor, la "DEPENDENCIA" bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación del servicio, constando por escrito donde se indique el plazo de la suspensión y los motivos de la misma. Una vez concluido el término de la suspensión y en caso de persistir las causas que la originaron, la "DEPENDENCIA" podrá optar por determinar una nueva suspensión conforme a lo señalado o iniciar la terminación anticipada del contrato, en cuyo caso únicamente se cubrirá el importe de aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados y se reintegrarán los anticipos no amortizados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la "DEPENDENCIA", previa petición y justificación del "PROVEEDOR", ésta le reembolsará los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure esta suspensión, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

El "PROVEEDOR" deberá solicitar el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de terminación anticipada del contrato o la suspensión del servicio. Los gastos no recuperables serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco (45) días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del "PROVEEDOR".

**VIGÉSIMA.-** Sólo se aceptaran solicitudes de prórroga para ser analizadas por el administrador del contrato, quien deberá de determinar si proceden o no, en los siguientes supuestos:

- a) Desastres naturales que afecten directamente la prestación del servicio y otros casos similares que se consideren fortuitos o de causa mayor.
- b) Cualquier situación no prevista, será analizada por el administrador del contrato para ver si procede o no su solicitud de prórroga. De no ser procedente la prórroga, los servicios deberán prestarse en el plazo establecido en el contrato respectivo y las penas convencionales por atraso serán procedentes.
- c) Cuando los motivos que impidan la oportuna prestación de los servicios afecten a la "DEPENDENCIA", ésta informará por escrito al "PROVEEDOR" respecto de las circunstancias que le impiden recibirlos.



**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

- d) Cuando los motivos que impidan la oportuna entrega de los servicios afecten al "PROVEEDOR", éste deberá presentar por escrito al administrador del contrato su solicitud de prórroga, en la cual deberá acreditar plenamente las causas que la motivan, para ser analizadas y determinar si es o no procedente otorgar la misma. Dicha solicitud podrá ser presentada a más tardar el día que se haga exigible el cumplimiento de la obligación y en horas hábiles.

Para efecto de prorrogar la fecha o el plazo para la prestación de los servicios, se deberá formalizar el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso.

La autorización de prórroga deberá ser entregada dentro de la vigencia del contrato a la **Dirección de Adquisiciones y Control del Gasto** de la "DEPENDENCIA", debidamente justificada y firmada por el titular del área requirente y el administrador del contrato.

En caso de que las causas de atraso tengan que ver con el "PROVEEDOR" y éste no obtenga la prórroga de referencia, se hará acreedor a la aplicación de penas convencionales.

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** Cuando la "DEPENDENCIA", la Secretaría de la Función Pública y/o el Órgano Interno de Control en la "DEPENDENCIA", requieran información y/o documentación relacionada con el presente contrato al "PROVEEDOR", éste se obliga a proporcionarla en el momento que se le requiera, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** Con excepción de las obligaciones derivadas del presente contrato, la "DEPENDENCIA" no adquiere ni reconoce otras distintas a favor del "PROVEEDOR", en virtud de no ser aplicable la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y por tanto el "PROVEEDOR" y sus empleados no son trabajadores de la "DEPENDENCIA" en los términos del artículo 5 fracción III, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**VIGÉSIMA TERCERA.-** El "PROVEEDOR" como patrón del personal con que cuente o contrate para el desempeño de cualquier actividad relacionada con la prestación de los servicios objeto de este contrato, será el único responsable del cumplimiento de las obligaciones que en el orden laboral, civil y de seguridad social se originen, obligándose a responder por cualquier controversia o litigio que dicho personal instaure en su contra o en contra de la "DEPENDENCIA", por lo que en ningún caso se tendrá a ésta como patrón sustituto o solidario.

En lo concerniente al riesgo profesional referido en los artículos 1935 y 1936 del Código Civil Federal, así como todas las obligaciones, responsabilidades y en general las indemnizaciones que por riesgo de trabajo y por la realización del servicio puedan resultar, serán a cargo exclusivamente del "PROVEEDOR".

**VIGÉSIMA CUARTA.-** En caso de existir discrepancia entre los datos y condiciones establecidos en la convocatoria y este instrumento, prevalecerá lo establecido en la convocatoria.

**VIGÉSIMA QUINTA.-** En caso de suscitarse conflicto o controversia con motivo de la interpretación y/o cumplimiento del presente instrumento, "LAS PARTES" se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, Distrito Federal; renunciando desde este momento, a la que le pudiera corresponder en razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** "LAS PARTES" convienen en someterse en todo lo no previsto en este contrato, a lo que establecen la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, Lineamientos y disposiciones administrativas expedidas en esta materia, Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles, Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.-** El presente contrato constituye un acuerdo entre "LAS PARTES" en relación con el objeto del mismo, y deja sin efecto cualquier otra negociación u obligación entre estas, ya sea oral o escrita con anterioridad a la fecha en que se firma el mismo. "LAS PARTES" manifiestan que en la celebración del presente contrato no ha habido error, dolo o mala fe, lesión o vicios que afecten el consentimiento.



**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

**VIGÉSIMA OCTAVA.-** El presente instrumento tendrá una vigencia del **14 de Diciembre de 2010 al 31 de Diciembre de 2014**. "EL PROVEEDOR" deberá iniciar el servicio el **15 de Enero de 2011** y terminará el **31 de Diciembre de 2014**.

Para estar en condiciones de iniciar los servicios, se realizará la dispersión de los equipos dentro de los **10 días hábiles siguientes** a la firma del presente contrato y hasta el **14 de enero de 2011**, las entregas se sujetarán al plan de trabajo que formulen de manera conjunta entre el "PROVEEDOR" y la Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Para la partida uno, concepto dos, la migración de los equipos deberá ser concluida a más tardar el **31 de Enero de 2011**.

Dentro de la vigencia del contrato se considera la instalación y dispersión de los equipos, para esta etapa la "DEPENDENCIA" no realizara pago alguno, ni serán reconocidos pagos posteriores.

Leído que fue, y debidamente enteradas del alcance y contenido legal de sus cláusulas, "LAS PARTES" firman el presente contrato en cuatro tantos, en la Ciudad de México, Distrito Federal el día **14 de Diciembre de 2010**.

**POR LA "DEPENDENCIA"**

El Director General de Proveeduría y Racionalización de Bienes y Servicios.

Ing. Eduardo Daniel Camacho Saldivar.

El Director de Adquisiciones y Control del Gasto.

L.C.P. Alfredo Medina-Gómez.

**POR EL "PROVEEDOR"**

Representante Común de las Empresas Integradores de Tecnología, S.A. de C.V. e Interconecta, S.A. de C.V.

A)Eliminado

El Representante Legal de la Empresa Centro Computacional Rúdez, S.A. de C.V.

A)Eliminado

**Eliminado: A) 2 Nombres y 2 Firmas**  
**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



SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN

OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO

CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.

La Subdirectora de Comités y Contratos.

Lic. Sandra Araceli Hernández León.

El Director General de Promoción de la Eficiencia y Calidad,  
en los Servicios.

Lic. Javier Mario Chávez Gutiérrez.

El Director de Infraestructura Tecnológica.

Lic. Héctor Alcalde Méndez.

La presente hoja de firmas forma parte del contrato de prestación de servicios núm. DGPRBS- 192/10.



SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN

OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO

CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.

Anexo I  
"Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos"



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

L.C.P. ALFREDO MEDINA GÓMEZ  
DIRECTOR DE ADQUISICIONES Y CONTROL  
DEL GASTO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
PROVEEDURÍA Y RACIONALIZACIÓN  
DE BIENES Y SERVICIOS  
P R E S E N T E

ANEXO X  
PROPUESTA ECONÓMICA

A) Eliminado [redacted] en mi carácter de representante legal de la empresa Integradores de Tecnología, S.A. de C.V. manifiesto que, en nuestra oferta cotizamos por el importe del servicio conforme a lo siguiente:

Partida	Concepto	Servicio	Descripción	Número de técnicos de soporte		Costo Unitario mensual por técnico, sin I.V.A.
				Mínimo	Máximo	
UNO	Concepto Uno	Soporte técnico	Primer nivel	5	8	\$7,935.00 (SIETE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.)
			Segundo nivel	10	14	\$8,280.00 (OCHO MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS 00/100 M.N.)
			SURI	5	7	\$7,935.00 (SIETE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.)

Partida	Concepto	Servicio	Descripción	Número de equipos		Costo Unitario mensual por equipo, sin I.V.A.
				Mínimo	Máximo	
UNO	Concepto Uno	Mantenimiento preventivo y correctivo	Computadoras de Escritorio	629	838	\$49.20 (CUARENTA Y NUEVE PESOS 20/100 M.N.)
			Computadoras Portátiles	26	53	\$58.79 (CINCUENTA Y OCHO PESOS 79/100 M.N.)
			Impresoras	139	184	\$80.26 (OCHENTA PESOS 26/100 M.N.)
			Multifuncionales	5	6	\$352.28 (TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS 28/100 M.N.)
			No. Break	26	26	\$70.77 (SETENTA PESOS 77/100 M.N.)
			Reguladores	14	14	\$65.98 (SESENTA Y CINCO PESOS 98/100 M.N.)
			Scanner	30	37	\$85.88 (SESENTA Y CINCO PESOS 88/100 M.N.)

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

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



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

L.C.P. ALFREDO MEDINA GÓMEZ  
 DIRECTOR DE ADQUISICIONES Y CONTROL  
 DEL GASTO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
 PROVEEDURÍA Y RACIONALIZACIÓN  
 DE BIENES Y SERVICIOS  
 P R E S E N T E

Partida	Concepto	Servicio	Descripción	Número de equipos		Costo Unitario mensual por equipo, Sin I.V.A
				Mínimos	Máximo	
			Proyectors	26	29	\$82.98 (OCHENTA Y DOS PESOS 98/100 M.N.)
			Plotter	1	2	\$621.81 (SEISCIENTOS VEINTI UN PESOS 81/100 M.N.)
			CD-Writer externo	6	7	\$182.57 (CIENTO OCHENTA Y DOS PESOS 57/100 M.N.)

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	Computadoras de Escritorio			Computadoras Portátiles Estándar			Computadoras Portátiles Avanzadas			Servidores Básicos		
		MIN.	MAX.	Costo unitario mensual por equipo sin I.V.A	MIN.	MAX.	Costo unitario mensual por equipo sin I.V.A	MIN.	MAX.	Costo unitario mensual por equipo sin I.V.A	MIN.	MAX.	Costo unitario mensual por equipo sin I.V.A
Uno Concepto Dos	Arrendamiento SAGARPA	2200	2860	\$307.77 (TRESCIENTOS SIETE PESOS 77/100 M.N.)	130	169	\$405.56 (CUATROCIENTOS CINCO PESOS 56/100 M.N.)	19	25	\$467.48 (CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS 48/100 M.N.)	46	60	\$1,101.77 (MIL CIENTO UN PESOS 77/100 M.N.)
DOS	Arrendamiento CONAZA	78	113	\$460.10 (CUATROCIENTOS SESENTA PESOS 10/100 M.N.)	18	26	\$589.21 (QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS 21/100 M.N.)	1	2	\$671.80 (SEISCIENTOS SETENTA Y UN PESOS 80/100 M.N.)	2	3	\$1,517.51 (MIL QUINIENTOS DIECISIETE PESOS 51/100 M.N.)
TRES	Arrendamiento INAPESCA	233	337	\$421.08 (CUATROCIENTOS VEINTI UN PESOS 08/100 M.N.)	32	46	\$551.05 (QUINIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS 05/100 M.N.)	0	0	\$0.00	1	2	\$1,479.35 (MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS 35/100 M.N.)
CUATRO	Arrendamiento ASERCA	45	65	\$337.29 (TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS 29/100 M.N.)	7	9	\$437.59 (CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS 59/100 M.N.)	0	0	\$0.00	0	0	\$0.00

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

L.C.P. ALFREDO MEDINA GÓMEZ  
 DIRECTOR DE ADQUISICIONES Y CONTROL  
 DEL GASTO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
 PROVEEDURÍA Y RACIONALIZACIÓN  
 DE BIENES Y SERVICIOS  
 P R E S E N T E

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	Servidores Estándar			Servidores de Alto Desempeño			Consola de Administración con KVM			Gabinete para Servidores		
		MIN.	MAX.	Costo unitario mensual por equipo sin I.V.A	MIN.	MAX.	Costo unitario mensual por equipo sin I.V.A	MIN.	MAX.	Costo unitario mensual por equipo sin I.V.A	MIN.	MAX.	Costo unitario mensual por equipo sin I.V.A
Uno Concepto Dos	Arrendamiento SAGARPA	7	10	\$2,483.56 (DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS 56/100 M.N.)	13	18	\$4,292.57 (CUATRO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS 57/100 M.N.)	2	4	\$380.87 (TRESCIENTOS OCHENTA PESOS 87/100 M.N.)	1	2	\$1,601.05 (MIL SEISCIENTOS UN PESOS 05/100 M.N.)
DOS	Arrendamiento CONAZA	0	0	\$0.00	0	0	\$0.00	0	0	\$0.00	0	0	\$0.00
TRES	Arrendamiento INAPESCA	1	2	\$3,321.74 (TRES MIL TRESCIENTOS VEINTI UN PESOS 74/100 M.N.)	0	0	\$0.00	1	2	\$518.15 (QUINIENTOS DIECIOCHO PESOS 15/100 M.N.)	0	0	\$0.00
CUATRO	Arrendamiento ASERCA	0	0	\$0.00	2	5	\$4,493.61 (CUATRO MIL CUATROCIENTO S NOVENTA Y TRES PESOS 61/100 M.N.)	0	0	\$0.00	0	0	\$0.00

MANIFESTO QUE LOS PRECIOS SON VIGENTES EN EL MOMENTO DE LA APERTURA DE LAS PROPUESTAS Y FIRMES E INCONDICIONADOS, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

COTIZAMOS CONSIDERANDO LOS COSTOS ADICIONALES, PARA CUMPLIR CON LO SOLICITADO EN LA CONVOCATORIA; LA CONVOCANTE ÚNICAMENTE EVALUARÁ COMO PARTE DE LA PROPUESTA ECONÓMICA LOS COSTOS ANTES SOLICITADOS.

LOS PRECIOS SON EN PESOS MEXICANOS (MONEDA NACIONAL), CON NUMERO Y LETRA Y LOS PRECIOS SON FIJOS E INCONDICIONADOS, SE DEBERA AGREGAR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO APLICABLE (16%)

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

L.C.P. ALFREDO MEDINA GÓMEZ  
 DIRECTOR DE ADQUISICIONES Y CONTROL  
 DEL GASTO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
 PROVEEDURÍA Y RACIONALIZACIÓN  
 DE BIENES Y SERVICIOS  
 P R E S E N T E

LOS PRECIOS SON VIGENTES EN EL MOMENTO DE LA APERTURA DE LAS PROPUESTAS Y FIRMES E INCONDICIONADOS, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, LOS CUALES SERÁN CUBIERTOS DENTRO DE LA FORMA DE PAGO FIJADA POR LA CONVOCATORIA.

CUANDO CON POSTERIORIDAD A LA ADJUDICACIÓN DE UN CONTRATO SE PRESENTEN CIRCUNSTANCIAS ECONÓMICAS DE TIPO GENERAL, COMO RESULTADO DE SITUACIONES SUPERVINIENTES AJENAS A LA RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES, QUE PROVOQUEN DIRECTAMENTE UN AUMENTO O REDUCCIÓN EN LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS AÚN NO PRESTADOS Y AÚN NO PAGADOS Y QUE POR TAL RAZÓN NO PUDIERON HABER SIDO OBJETO DE CONSIDERACIÓN EN LA PROPUESTA QUE SIRVIÓ DE BASE PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO CORRESPONDIENTE, LA SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN, DEBERÁ RECONOCER INCREMENTOS O REQUERIR REDUCCIONES, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS QUE EXPIDA LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

**IMPUESTOS Y DERECHOS.**

EN MATERIA DE IMPUESTOS Y DERECHOS LA SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN, PAGARÁ ÚNICAMENTE EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (I.V.A.).

**ANTICIPOS**

LA SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN, NO OTORGARÁ NINGÚN ANTICIPO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.

Atentamente,

A)Eliminado



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

**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



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

Atención: L.C.P. Alfredo Medina Gómez  
Director de Adquisiciones y Control del Gasto

### PROPUESTA TÉCNICA

**A) Eliminado** en mi carácter de Representante Legal de la empresa **Integradores de Tecnología, S.A. de C.V.**, en adelante **Integradores de Tecnología**, manifiesto que, presentamos nuestra propuesta técnica en apego a lo solicitado en las bases de la convocatoria de referencia y en su junta de aclaraciones del presente procedimiento de adjudicación, conforme a lo siguiente:

#### Partida UNO

##### 1. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS

1.1. La SAGARPA requiere de un servicio integral de atención para los usuarios de equipos de cómputo personal, periféricos, aparatos telefónicos IP y celulares, servicio de banda ancha móvil, aplicaciones institucionales y de servicios generales, cubriendo al menos las siguientes actividades:

- 1.1.1. Soporte telefónico.
- 1.1.2. Soporte técnico en sitio.
- 1.1.3. Soporte técnico remoto.
- 1.1.4. Mantenimiento preventivo, correctivo y sustitución de equipos de cómputo personal.
- 1.1.5. Administración de garantías.
- 1.1.6. Configuración y soporte a programas comerciales e institucionales de la Secretaría
- 1.1.7. Soporte en el uso y configuración básica de aparatos de telefonía IP
- 1.1.8. Soporte básico para equipos de Telefonía Celular
- 1.1.9. Configuración Soporte básico e Instalación de equipos de Banda Ancha Móvil

#### Horarios de Servicio

- 1.2. El horario de servicio será de lunes a viernes 9:00 am. a 19:00 horas. Nuestro personal adscrito que estará proporcionando este servicio llegara a las 8:45 am. el horario de comida será de una hora y este se acordará con la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos a fin de escalonar el horario del personal y mantener la continuidad del servicio.
- 1.3. El horario de servicio para el personal de soporte asignado el SURI (Sistema Único de Registro de Información) será de lunes a viernes 8:00 am. a 18:00 horas. Nuestro personal adscrito a este servicio ingresara 15 minutos antes de la fided por la

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

**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



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NUM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

SAGARPA como de entrada. El horario de comida será de una hora y este se acordará con la Dirección de Tecnologías de la Información a fin de escalar el horario del personal y mantener la continuidad del servicio.

- 1.4. El horario de servicio requerido para el SURI en el punto anterior depende de las horas de apertura de ventanillas de atención de la SAGARPA, por lo que este se podrá mover respetando siempre la proporción referida con una hora de comida.

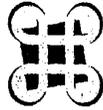
**Modelo de Servicio.**

- 1.5. Integradores de Tecnología dispondrá de 6 meses contados a partir de la fecha de vigencia del servicio para alinear el modelo del servicio de atención a usuarios ofertado en la presente Propuesta Técnica a un modelo de servicio basado en las mejores prácticas de ITIL V3 para lo cual, incorporaremos a un especialista en ITIL el cual será requerido únicamente durante estos 6 meses, con los siguientes certificados:
- 1.5.1. Certificado en Operational Support & Analysis(OSA) en ITIL V.3.
  - 1.5.2. Certificado en Practitioners Certificate in IT Service Management Support and Restore en ITIL V.2.
- 1.6. Las certificaciones requeridas en el punto anterior podrán ser cubiertas por dos personas siempre y cuando las integremos en la implementación de los procesos.
- 1.7. Se analizará, documentará, adecuara y dirigirá la implementación los procesos de servicio de atención a usuarios de equipos de cómputo objeto de la presente Propuesta, incluyendo el personal adicional necesario para realizar la documentación e implementación de los procesos y su operación.

**Estándares requeridos.**

- 1.8. La operación de la mesa de ayuda y el servicio de soporte a usuarios objeto de la presente partida estará alineado con al menos los siguientes procesos de ITIL V3 en la Mesa de Ayuda con un Nivel de Madurez de Control para los procesos de acuerdo al modelo de madurez aplicado y proactivo para la mesa de servicios:
- 1.8.1. Gestión de Incidentes.
  - 1.8.2. Cumplimiento de Requerimientos.
  - 1.8.3. Gestión de Problemas.
  - 1.8.4. Gestión de Accesos (Access Management)
  - 1.8.5. Mejora Continua.
  - 1.8.6. Gestión de Catálogo de Servicios.
  - 1.8.7. Gestión de Niveles de Servicio.
- 1.9. La alineación requerida en el punto anterior se realizará al menos para los servicios de soporte a usuarios de equipos de cómputo.
- 1.10. Integradores de Tecnología presentara un plan de trabajo estructurado que incluirá un WBS para la implementación del servicio, que también incluirá el establecimiento de prácticas y procesos basados en ITIL V3, considerando una instrumentación adecuada en las herramientas, capacitación, monitoreo, control del servicio y entregables.
- 1.11. Integradores de Tecnología documentará y aplicará lo siguiente:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.11.1. El flujo de procesos cubrirá al menos las siguientes actividades de la función de acuerdo a ITIL V3:
- 1.11.1.1. Recepción y documentación de llamadas de servicio.
  - 1.11.1.2. Manejar controlar y hacer seguimiento
  - 1.11.1.3. Soluciones pasadas Base de Conocimiento
  - 1.11.1.4. Errores Conocidos
  - 1.11.1.5. Historial de Llamadas
  - 1.11.1.6. Clasificación de llamadas de servicio al menos en:
    - 1.11.1.6.1. Incidentes.
    - 1.11.1.6.2. Requerimiento de cambios de equipo.
    - 1.11.1.6.3. Solicitudes de servicio
  - 1.11.1.7. Escalación de servicio.
  - 1.11.1.8. Proceso de solución
  - 1.11.1.9. Solución
  - 1.11.1.10. Detalle de eventos
- 1.11.2. Las actividades a desarrollar para el primer trimestre son:
- 1.11.2.1. Análisis de Procesos
  - 1.11.2.2. Diseño de Procesos y Función
  - 1.11.2.3. Instrumentación de Procesos en la Herramienta
- 1.11.3. La implementación se entregará a más tardar 6 meses a partir del inicio del contrato.
- 1.11.4. El manual de operación de la Mesa de Ayuda incluirá el diseño lógico de cada proceso sus controles (métricas y KPI's) así como el diseño completo de la función de forma detallada tanto para su efectividad y calidad como Centro de Atención Telefónica como en su contribución a cada proceso.
- 1.11.5. Para lo anterior Integradores de Tecnología en caso de resultar adjudicado ratificará su plan de trabajo propuesto para la implementación y capacitación de la metodología y de las herramientas, mismo que se incluirá en la implementación de ITIL. Lo anterior durante los 5 días hábiles posteriores al inicio del contrato.
- 1.12. El plan de trabajo propuesto incluyendo el WBS requerido será revisado y acordado con la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos de la SAGARPA dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio del servicio.
- Distribución de Inmuebles**
- 1.13. A continuación se detallan los inmuebles en los que se brindará el servicio, así como la distribución de personal ofertado por ubicación, considerando que las cantidades de personal podrán cambiar en función de las ofertas económicas.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

Inmueble	Dirección	Cantidad de personal en sitio mínimo
Oficinas de Integradores de Tecnología, de resultar adjudicado	Camino al Desierto de los Leones No. 35, San Angel Inn, Mexico DF.	5 Técnicos de soporte de 1er. Nivel
Municipio Libre	Municipio Libre 377	4 Técnicos de Soporte en Sitio (Soporte de Segundo Nivel)
Cuahtémoc	Cuahtemoc 1230	1 Coordinador del Servicio 1 Coordinador Administrativo 6 Técnicos de Soporte en Sitio (Soporte de Segundo Nivel) 5 Técnicos de Soporte en Sitio (Soporte SURI)
Insurgentes	Insurgentes Sur 489	2 Técnicos de Soporte en Sitio (Soporte de Segundo Nivel)
Xochimilco	Carretera Xochimilco-Tulyehualco, Bosques de Nativitas No. S/N Col. Barrio Xaltocan	Por evento, visitas programadas de personal de soporte de segundo nivel
SNICS	Presidente Juárez # 13 Col. El Cortijo	Por evento, visitas programadas de personal de soporte de segundo nivel
CENDIS (Carolina)	Carolina # 77 Col. Nochebuena	Por evento, visitas programadas de personal de soporte de segundo nivel
CENDIS (Julián Adame)	Calle Allende # 56 Col. Del Carmen Coyoacán	Por evento, visitas programadas de personal de soporte de segundo nivel
ARAGON	Av. 412 # 53 Col. San Juan de Aragón.	Por evento, visitas programadas de personal de soporte de segundo nivel
HANGAR	Hangar 8 Zona "C" Terminal 2 Aeropuerto Internacional Benito Juárez.	Por evento, visitas programadas de personal de soporte de segundo nivel
Observatorio		Por evento, visitas programadas de personal de soporte de segundo nivel
Delegaciones Estatales (33)	Referir tabla de direcciones de entrega de equipos	No requerido se dará soporte remoto

- 1.13.1. Todo el personal asignado al presente servicio escribirá y hablará en español. Asimismo, toda la atención y relación del personal de Integradores de Tecnología con los usuarios de la Secretaría y sus proveedores de servicio se dará en idioma español.
- 1.13.2. La SAGARPA en función de sus necesidades podrá en cualquier momento redistribuir a nuestro personal adscrito a este servicio, esto incluye reubicación de inmuebles de la Secretaría.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-EQ9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.13.3. Para el caso de incorporación o desincorporación de inmuebles, la SAGARPA nos informará al menos con 3 días de anticipación del cambio y los ajustes que se deban realizar. Los inmuebles que cuentan con personal de soporte en sitio, aun cuando se reubiquen, siempre estarán en el área conurbada del Distrito Federal y Estado de México.

**Requerimientos Generales.**

- 1.14. **Integradores de Tecnología** considerará para efectos de recuperación de información la contratación de hasta 10 servicios de recuperación de información de Disco Duro o dispositivo de almacenamiento durante la vigencia del contrato (considerando un estimado máximo de recuperación de información 30 GB), con una empresa especializada en procesos de recuperación de información nacional o internacional. Dichos eventos únicamente podrán ser solicitados por la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, para todos los casos se entregará un dictamen o diagnóstico emitido por una empresa especializada en procesos de recuperación de información.
- 1.15. **Integradores de Tecnología** cumplirá con los siguientes mecanismos de control de asistencia:
- 1.15.1. Se incluirá como parte de la oferta económica un programa de control de asistencia que integrará un dispositivo biométrico para registrar la asistencia en el inmueble donde se presente la mayor parte del personal de soporte adscrito.
- 1.15.2. El sistema registrará al menos los siguientes eventos:
- 1.15.2.1. Hora de entrada
- 1.15.2.2. Hora de salida a comer
- 1.15.2.3. Hora de llegada de comer
- 1.15.2.4. Hora de salida.
- 1.15.3. El sistema control de asistencia podrá ser consultado en línea.
- 1.15.4. Para el resto de los inmuebles, el personal adscrito registrará su entrada, comida y salida de acuerdo a los procedimientos que la SAGARPA establezca.
- 1.16. A más tardar el 20 de diciembre de 2010, **Integradores de Tecnología** presentará en el edificio de la SAGARPA de Cuauhtemoc número 1230 a la plantilla de personal asignado para dar el servicio, a fin de recibir una inducción a los procedimientos e infraestructura con la que opera la SAGARPA, esta inducción será de 5 días hábiles en un horario de 9 de la mañana a las 19:00 hrs, asimismo se presentará la persona que ocupará el rol del Coordinador de la Mesa de Ayuda que designemos para otorgar el servicio, a fin de recibir toda la documentación y entregables del contrato que finaliza.
- 1.17. El personal asignado por **Integradores de Tecnología** para ofrecer el servicio, podrá ser sustituido mediante solicitud previa de la Subdirección de Mesa de Ayuda y Administración de Bienes Informáticos, ejecutaremos dicha solicitud de manera inmediata. Sustituiremos al personal en un máximo de 5 días hábiles posteriores a la solicitud por otro elemento que cumpla cabalmente el perfil requerido por la SAGARPA.
- 1.18. La SAGARPA proporcionará un área de trabajo con líneas telefónicas internas (incluyendo el aparato telefónico), un espacio dedicado a la reparación de equipo y almacenamiento de bienes informáticos de respaldo, asimismo el mobiliario requerido para tal efecto será proporcionado por **Integradores de Tecnología**.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Cdk. San Angel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

Al respecto del mobiliario que integraremos al servicio solo se requiere que sea funcional para nuestro personal, por lo que posterior al evento de adjudicación realizaremos una visita a las instalaciones de la SAGARPA a fin de que el mobiliario sea adecuado en cuanto a su tamaño para los espacios asignados.

- 1.19. **Integradores de Tecnología** proporcionará el equipo de cómputo necesario para que el coordinador de la empresa, el personal de la mesa de ayuda y el personal que brinde soporte técnico en sitio, incluyendo personal de soporte al SURI cumplan con las funciones y niveles de servicio requeridos por la SAGARPA. El equipamiento referido anteriormente se sujetara a los lineamientos que la SAGARPA determine en cuanto a seguridad, configuración del equipo y uso de software, dichos lineamientos nos serán entregados a la firma el contrato de resultar adjudicados.
- 1.20. Siempre que se tenga que mover cualquier equipo de cómputo de nuestra propiedad fuera de las instalaciones de la SAGARPA, este será formateado para evitar que información de la Secretaría salga con el equipo.
- 1.21. En caso de mudanzas o reubicaciones, nuestro personal apoyará en la reubicación, traslado y configuración de los equipos de que se trate. En estos casos la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos nos informará previamente de dicho movimiento.
- 1.22. Cuando **Integradores de Tecnología** requiera trasladar un bien o refacción lo hará con personal externo al asignado al presente servicio. En caso de que por la urgencia sea requerido el traslado inmediato se solicitará la autorización de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.
- 1.23. En caso de que el personal adscrito al contrato sea asignado por **Integradores de Tecnología** para cumplir con actividades no relacionadas con el presente servicio o no autorizadas por la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos se considerara por cada persona involucrada como una inasistencia.
- 1.24. Toda la información generada durante y al término del contrato por la prestación de este servicio, será propiedad de la SAGARPA.
- 1.25. Los requisitos establecidos en esta propuesta técnica son los mínimos que la Secretaría requiere para operar y mantener los niveles de servicio establecidos. Por lo que la empresa en caso de ser necesario incrementaremos el personal, las refacciones o equipos de respaldo que así se requieran, sin costo adicional para la SAGARPA a fin de cumplir con los niveles de servicio requeridos.

**Descripción del soporte requerido.**

**Soporte de 1er Nivel (Asistencia telefónica y remota)**

- 1.26. Se requiere de un soporte de 1er Nivel, que cumplirá al menos con lo siguiente:
  - 1.26.1. **Recepción de incidentes.**- Independientemente del medio de solicitud que se utilice (teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, documentos oficiales (oficios o atentas notas), captura en página WEB del sistema de Mesa de Ayuda, etc.) para realizar un reporte de servicio, todas las solicitudes recibidas se registrarán en el momento en el sistema de Mesa de Ayuda.
  - 1.26.2. **Integradores de Tecnología** integrara un número 01800 que permita recibir las llamadas de cualquier usuario de la SAGARPA desde cualquier ciudad de la república mexicana.
  - 1.26.3. **Registro de incidentes.**- El registro de incidentes será realizado en el momento de recibido el reporte, cumpliendo con lo siguiente:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.D.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970123-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.26.3.1. El número de reporte siempre será proporcionado al usuario. Si la dependencia detecta que un reporte fue dado de alta en el sistema en un tiempo posterior a la recepción de la llamada del usuario, dicho reporte serán considerados como no conforme.
- 1.26.3.2. El personal de soporte deberá integrar en el reporte toda la información documental involucrada, como es el caso de correos y documentos electrónicos, debiendo escanear e integrar la documentación que se encuentre en papel.
- 1.26.4. **Atención de incidentes.- Integradores de Tecnología** proporcionará un servicio de soporte telefónico, donde el personal resolverá los problemas reportados vía telefónica cumpliendo al menos con lo siguiente:
- 1.26.4.1. El personal de soporte de primer nivel realizará un diagnóstico preliminar de la causa del problema reportado, con este diagnóstico determinará si el problema puede ser resuelto mediante soporte de primer nivel y en un tiempo menor de 25 minutos, en tal caso se procederá a su atención por el personal de soporte de primer nivel.
- 1.26.4.2. Si derivado del diagnóstico preliminar se determina que el tiempo de atención excederá de 25 minutos, el reporte será canalizado al personal de soporte de segundo nivel. Se actualizará el estado de asignación a segundo nivel, debiendo enviar una notificación al técnico de segundo nivel de dicha asignación.
- 1.26.4.3. En caso de que el problema reportado, por su complejidad o tipo de servicio del que se trate no pueda ser atendido por personal de primer o segundo nivel, este será canalizado al soporte de tercer nivel correspondiente (personal de la SAGARPA, Gestión de Garantías u otros proveedores), debiendo modificar el estatus de asignación de tercer nivel y notificando al personal del área correspondiente por medio de correo electrónico de la asignación del número de reporte o en su caso por el medio que se haya determinado para tal efecto.
- 1.26.4.4. Se proporcionará el servicio de manera remota para los usuarios de la SAGARPA donde se determine que la solución al problema reportado no excederá de 25 minutos, para tal actividad se utilizará el servicio de escritorio remoto que viene con el sistema operativo de las computadoras y/o en donde sea posible se utilizará el Microsoft System Center Configuration Manager 2007, ambas herramientas serán proporcionadas por la SAGARPA.
- 1.26.4.5. El servicio de soporte de primer nivel será proporcionado para todos los usuarios de las Delegaciones estatales de la SAGARPA de manera remota, vía telefónica, mediante el escritorio remoto (herramienta incluida en el Windows) o mediante las herramientas de control remoto proporcionadas por la SAGARPA.
- 1.26.4.6. El personal de soporte de primer nivel atenderá a todos los usuarios de la secretaría que requieran de un servicio a cargo de cualquiera de las Direcciones Generales de la Oficialía Mayor de la SAGARPA, considerando lo siguiente:
- 1.26.4.6.1. En caso de que sea un servicio que no está contemplado en nuestra propuesta, la SAGARPA otorgará la capacitación y procedimientos necesarios a nuestro personal para ofrecer el servicio.
- 1.26.4.6.2. En caso de que se reciba un reporte para un servicio que se ofrece de manera interna por personal de la secretaría o de un tercero, este se canalizará al área

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

correspondiente y se le dará el seguimiento de conformidad con lo ofertado en los niveles de servicio de la presente propuesta.

- 1.26.4.7. Para fines de referencia se considerará el registro y asignación de reportes a soporte de tercer nivel para los siguientes servicios que ofrece la Dirección General de Proveeduría y Racionalización de Bienes y Servicios, para lo cual estamos considerando una cantidad estimada de reportes de 400, los cuales son enunciativos mas no limitativos:
- 1.26.4.7.1. Reparto de mensajería en DF y zona conurbana en motocicleta.
  - 1.26.4.7.2. Reposición de tarjeta para el suministro de combustible para el parque vehicular de Oficinas Centrales.
  - 1.26.4.7.3. Estacionamientos en los inmuebles de Municipio Libre, Cuauhtémoc e Insurgentes.
  - 1.26.4.7.4. Estacionamientos alternos en plaza universidad y Delegación Benito Juárez.
  - 1.26.4.7.5. Atención de reportes de servicio relacionados a los equipos de fotocopiado para Oficinas Centrales
  - 1.26.4.7.6. Limpieza Integral en los inmuebles de Oficinas Centrales.
  - 1.26.4.7.7. Servicio de seguridad integral en los inmuebles de Oficinas Centrales.
  - 1.26.4.7.8. Dotación y distribución de insumos de papelería y artículos de oficina en los inmuebles de Municipio Libre, Cuauhtémoc e Insurgentes.
  - 1.26.4.7.9. Asignación de salas de juntas e insumos para reuniones en los inmuebles de Municipio Libre, Cuauhtémoc e Insurgentes.
  - 1.26.4.7.10. Servicio de fumigación de los inmuebles de Oficinas Centrales.
  - 1.26.4.7.11. Servicio de suministro de agua de garrafón en los inmuebles de Oficinas Centrales.
  - 1.26.4.7.12. Entradas y salidas de bienes de almacén.
  - 1.26.4.7.13. Entradas y salidas de archivo de concentración.
  - 1.26.4.7.14. Mantenimiento integral de Oficinas Centrales.
  - 1.26.4.7.15. Mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular.
- 1.26.4.8. El personal de soporte de primer nivel instruirá paso a paso y en lenguaje comprensible para el usuario, en caso de que este último tuviera que realizar o ejecutar cualquier acción o comando que el personal de soporte requiera para realizar el diagnóstico del incidente reportado.
- 1.26.4.9. El personal de soporte de primer nivel antes de iniciar la atención del incidente, verificará que el equipo pertenezcan a la SAGARPA validando el número de serie del equipo contra una base de datos de que nos será entregada al momento de la adjudicación.
- 1.26.4.10. El servicio de soporte de primer nivel será proporcionado por Integradores de Tecnología desde sus instalaciones.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.26.4.11. **Integradores de Tecnología** integrara en sus inmuebles donde se ubique nuestro personal de soporte de primer nivel un enlace de Internet de al menos 6 MB exclusivo para el uso del personal de soporte de primer nivel, a fin de cumplir con el servicio de soporte y entregables ofertados en la presente Propuesta Técnica, incrementaremos este enlace en caso de ser necesario a fin de garantizar que la asistencia remota sea otorgado de manera fluida. la SAGARPA proporcionara cuentas de VPN para el personal de soporte de primer nivel para lo cual se les proporcionaran equipos con sistema operativo Windows 7
- 1.26.4.12. En tanto el enlace ofertado en el punto anterior se instala, el soporte y accesos al sistema se realizarán a través del enlace de Internet de **Integradores de Tecnología**, en donde reservaremos el ancho de banda suficiente para cumplir con los requerimientos establecidos en la presente propuesta. Asimismo nuestro enlace de internet será usado en caso de sufrir caídas del enlace dedicado.

#### Soporte al Sistema Único de Registro de Información (SURI)

- 1.26.5. **Integradores de Tecnología** proporcionará un servicio de soporte telefónico para los usuarios del Sistema Único de Registro de Información (SURI), el cual cumplirá con lo siguiente:
- 1.26.5.1. Integraremos 5 técnicos que darán soporte al SURI, los cuales estarán ubicados en el edificio de la SAGARPA en Cuauhtemoc No. 1230.
- 1.26.5.2. Un técnico de los 5 ofertados en el punto anterior a elección de la SAGARPA cumplirá con un rol de supervisión del servicio.
- 1.26.5.3. El personal de soporte cumplirá con todas las actividades requeridas de recepción y registro de incidentes.
- 1.26.5.4. Una vez registrado el incidente el personal de soporte procederá a la atención del mismo, cumpliendo con los niveles de servicio ofertados para las categorías del SURI.
- 1.26.5.5. La SAGARPA proporcionara al personal de soporte las extensiones telefónicas necesarias para recibir las llamadas de los usuarios de la Secretaría, así como los lugares de trabajo.
- 1.26.5.6. La SAGARPA dará la capacitación necesaria y en su caso entregará los procedimientos necesarios para que nuestro personal de soporte esté en condiciones de dar el soporte requerido para el SURI.
- 1.26.5.7. Considerando que los procedimientos de atención se fundamentan en las reglas de operación de los programas de apoyo de la SAGARPA, estos pueden cambiar durante la vigencia del contrato, en cuyo caso la SAGARPA dará la capacitación requerida a nuestro personal para cumplir con las nuevas reglas del servicio.

#### Sistema de Control y Monitoreo de Llamadas

- 1.26.6. **Integradores de Tecnología** integra en la presente propuesta un Sistema de Control y Monitoreo de Llamadas el cual estará ubicado en nuestras instalaciones, y cubrirá al menos con lo siguiente:
- 1.26.6.1. Permitirá contabilizar, intervenir y grabar las llamadas que sean recibidas en la mesa de ayuda de la SAGARPA.
- 1.26.6.2. El sistema contará las llamadas contestadas, registrará el número de donde se llamó, la fecha, hora inicio, hora en que se contestó y hora de término de la llamada.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.26.6.3. El sistema contara las llamadas no contestadas, registrara el número de donde se llamó, la fecha, hora inicio de la llamada.
- 1.26.6.4. El sistema contara las llamadas abandonadas, registrara el número de donde se llamó, la fecha, hora inicio y termino de la llamada.
- 1.26.6.5. Todos los registros de tiempo estarán expresados en fecha (dd/mm/aaaa), hora, minuto y segundo.
- 1.26.6.6. El sistema permitirá la intrusión de llamadas, con (monitoreo de llamadas en paralelo en tiempo real) al azar desde una extensión de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos o vía web, con fines de aseguramiento de calidad.
- 1.26.6.7. El sistema emitirá al menos los siguientes reportes:
  - 1.26.6.7.1. Cualquier tipo de reporte que integre los campos registrados en los puntos anteriores.
  - 1.26.6.7.2. Durante un periodo de tiempo, el número de llamadas contestadas y el tiempo promedio de espera.
  - 1.26.6.7.3. Durante un periodo de tiempo, el total de llamadas recibidas por operador, el número de llamadas contestadas, no contestadas, abandonadas y el tiempo promedio de atención.
  - 1.26.6.7.4. Durante un periodo de tiempo, el total de llamadas recibidas a nivel global (todos los operadores), el número de llamadas contestadas, no contestadas, abandonadas y el tiempo promedio de atención.
- 1.26.6.8. El sistema tendrá la capacidad de grabar todas las llamadas atendidas en la mesa de ayuda considerando un periodo de retención de 3 días.
- 1.26.6.9. Las llamadas se separarán al menos por día, estableciendo explícitamente las fechas en la que se realizó la grabación.
- 1.26.6.10. En caso de que la Secretaría requiera la grabación de una llamada del mes corriente, Integradores de Tecnología dispondrá de 24 horas para realizar la entrega de la misma, en caso de no recibirla en dicho plazo, se descontará un punto porcentual de la calificación final del mes evaluado, por cada incumplimiento registrado. En caso de que se requieran llamadas de un periodo de tiempo determinado, estas se separaran al menos por fecha, hora y minuto, el plazo máximo de almacenamiento no excederá de 3 días por lo que la convocante no solicitara llamadas con una antigüedad mayor a esta.
- 1.26.6.11. Todas las grabaciones que entreguemos a la SAGARPA estarán en un formato que mediante un software gratuito que opere sobre sistema operativo Windows de Microsoft pueda ser escuchada por el personal de la Secretaría.

**Sophite de 2º Nivel (Atención en sitio)**

- 1.27. Se requiere de un soporte de 2o Nivel, el cual incluya personal de soporte en sitio, cumpliendo al menos con lo siguiente:
  - 1.27.1. Cuando un reporte sea turnado al personal de 2º. Nivel, el personal de soporte se presentará en sitio y cumplirá con el protocolo de contacto con el usuario.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.D.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970124-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.27.2. El técnico de segundo nivel solicitará al usuario afectado que anote la hora de su llegada, así como la hora en la que concluyó el servicio.
- 1.27.3. El personal de soporte de segundo nivel registrará todos los eventos de avance en la atención del reporte en el sistema de mesa de ayuda, contemplando al menos los siguientes:
  - 1.27.3.1. **Técnico en sitio.**- Evento que indica el momento en el que ingeniero se presenta en sitio con el usuario afectado.
  - 1.27.3.2. **Diagnostico.**- Evento de ingreso en el sistema del diagnóstico de la falla.
  - 1.27.3.3. **Solución.**- Ingreso en el sistema de la acción correctiva a la falla detectada en el diagnóstico.
  - 1.27.3.4. **Respaldo.**- Evento en el cual se proporciona un equipo de respaldo al usuario afectado.
  - 1.27.3.5. **Termino.**- Estatus que indica que el reporte ha sido concluido a satisfacción del usuario.
- 1.27.4. El personal de soporte de segundo nivel realizará todas las pruebas necesarias para determinar la causa de la falla e ingresar el diagnóstico de la misma en el sistema de mesa de ayuda, en caso de que el diagnóstico de la falla sea erróneo, el reporte será considerado como no conforme.
- 1.27.5. En caso que se determine que el reporte será atendido por personal de tercer nivel, el ingeniero de soporte de segundo nivel asignado al reporte realizará la escalación de servicio correspondiente (personal de la SAGARPA, Gestión de Garantías u otros proveedores). En caso de que se determine que la escalación del reporte se realizó de manera errónea, es decir que el personal de segundo nivel debía atender dicho reporte, este se considerará como no conforme.
- 1.27.6. Una vez registrado el diagnostico se procederá a realizar la acción correctiva al problema reportado, la cual se registrará en el sistema de mesa de ayuda, en caso de que la acción correctiva no sea congruente con el diagnostico registrado el reporte será considerado como no conforme.
- 1.27.7. En caso que se determine que la atención del reporte excederá el tiempo establecido para la resolución de problemas de soporte de segundo nivel, Integradores de Tecnología a través del personal de soporte de segundo nivel instalará, configurará y pondrá a punto un equipo de respaldo.
- 1.27.8. El personal de soporte segundo nivel requisitará completamente todos los campos que apliquen tanto del formato de servicio como del reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- 1.27.9. El personal de soporte integrará en el reporte toda la información documental involucrada, como es el caso de correos y documentos electrónicos, debiendo escanear e integrar la documentación que se encuentre en papel.
- 1.27.10. El personal de soporte de segundo nivel validará el número de serie, modelo y marca del equipo reportado, en caso de que se detecte una diferencia en los datos registrado en el Sistema de Mesa de Ayuda, se procederá a registrar los datos correctos.
- 1.27.11. El personal de soporte de segundo nivel, a solicitud expresa de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, atenderá los reportes originados en las Delegaciones Estatales de la SAGARPA, el soporte será otorgado de manera remota por los medios disponibles para tal efecto.
- 1.27.12. El personal de soporte de segundo nivel sin costo adicional para la SAGARPA, instalará cualquier componente o dispositivo interno o externo (instalación y configuración, no el suministro del dispositivo o componente), en los equipos de cómputo de la Secretaría con el objeto de conservar, recuperar o mejorar su funcionalidad.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.27.13. El personal de soporte de segundo nivel realizará los respaldos de información de los usuarios que previo reporte en mesa de ayuda le sean requeridos, el usuario requirente proporcionara los consumibles (CD o DVD) necesarios para realizar tal actividad.
- 1.27.14. El personal de soporte de segundo nivel sin costo adicional para la SAGARPA, apoyará en cualquier actividad de traslado y reubicación de equipos informáticos dentro de los inmuebles de la Secretaría, incluyendo traslados entre el edificio de Cuauhtemoc y Municipio Libre. la convocante no proporcionara ningún medio para el traslado de los equipos siendo nuestra responsabilidad, lo cual se realizara de manera programada con un estimado regularmente de 5 equipos por evento
- 1.27.15. El personal de soporte de segundo nivel apoyará con todas las actividades necesarias que se tengan que llevar a cabo en los equipos de cómputo a fin de mantener actualizados los equipos con el cliente de Microsoft System Center Configuration Manager 2007, el cual será necesario para otorgar el soporte remoto.

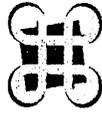
**Equipos de Respaldo.**

- 1.27.16. **Integradores de Tecnología** contará con un inventario de equipos de respaldo suficientes y de características técnicas iguales o superiores para atender la demanda de la SAGARPA, cumpliendo con lo siguiente:
- 1.27.16.1. La SAGARPA a petición de **Integradores de Tecnología** proveerá de un espacio suficiente para que podamos contar con un inventario mínimo que nos permita atender oportunamente los servicios requeridos. Consideraremos los muebles con llave o anaqueles que serían requeridos para almacenar los bienes en cuestión de manera segura.
- 1.27.16.2. En el caso de impresoras, videoproyectores o cualquier otro equipo de respaldo que requiera consumibles o refacciones, consideraremos los consumibles o refacciones necesarios para que dichos equipos mantengan la operación mientras dure el periodo de préstamo.
- 1.27.16.3. Para el caso de que debamos sustituir un bien inventariado de la Secretaría, este entregará un dictamen técnico de la sustitución de dicho bien que justifique el cambio, así como una carta membretada de **Integradores de Tecnología** donde informe de la sustitución, en caso de no presentar la carta máximo 2 días hábiles posteriores a la sustitución del bien, el reporte será considerado como no conforme.
- 1.27.16.4. En caso de que algún equipo de respaldo de nuestra propiedad sufra un daño o desperfecto por accidente, el costo de la reparación será absorbida por nosotros.
- 1.27.16.5. Todos nuestros equipos involucrados en el servicio contarán con seguro al menos contra siniestros, robo, hurto y desastres naturales.
- 1.27.16.6. Los equipos de respaldo estarán en las instalaciones de la Dependencia dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del contrato.

**Mantenimiento correctivo (Fallas de hardware)**

- 1.27.17. El personal de segundo nivel atenderá cualquier problema relacionado con el hardware de los equipos de cómputo, cumpliendo al menos con lo siguiente:
- 1.27.17.1. Cumplirá con los niveles de servicio establecidos para el soporte de segundo nivel.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2009



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.27.17.2. Contaremos con un inventario de refacciones suficiente para atender oportunamente los reportes generados, cumpliendo con los niveles de servicio requeridos para el soporte de segundo nivel.
- 1.27.17.3. Todas las refacciones y componentes utilizados para llevar a cabo cualquier reparación de los equipos de la SAGARPA serán nuevas, no remanufacturadas o recicladas y serán de características técnicas iguales o superiores a las de los equipos o dispositivos que se vayan a sustituir.
- 1.27.17.4. Antes de sustituir cualquier refacción o componente, se requiere de la validación de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos de cumplimiento a lo requerido en el punto anterior.
- 1.27.17.5. A discreción de la Secretaría, la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos en cualquier momento podrá revisar las refacciones que se tengan almacenadas como inventario de partes.
- 1.27.17.6. Solo la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos podrá autorizar la utilización de refacciones de una marca distinta a la del bien dañado, siempre y cuando el dispositivo cumpla con las especificaciones técnicas requeridas o estas sean superiores.
- 1.27.17.7. Las unidades de fusión, kits de mantenimiento, baterías, así como en el caso de proyectores, la lámpara, la balastra (lámpara del proyector) y el cable de señal serán consideradas como refacciones, asimismo a excepción del tóner o cartuchos en las impresoras, todos los componentes integrantes del de las impresoras y multifuncionales serán igualmente consideradas como refacciones y las sustuiremos por partes nuevas y originales no remanufacturadas.
- 1.27.17.8. Atenderemos los reportes que se refieran a desgaste de piezas, aun cuando el equipo esté operando adecuadamente, lo anterior siempre y cuando el desgaste referido en las piezas ocasione un problema de funcionalidad al usuario (ejemplo, teclados con las letras borrosas).
- 1.27.17.9. Atenderemos cualquier reporte de equipos dañados por fallas atribuidas a variaciones en el suministro de energía eléctrica, y serán reparados o en su caso sustituidos. Considerando que todos los equipos que se encuentran en las oficinas de la zona metropolitana cuentan con energía regulada
- 1.27.17.10. Cuando por el costo de la reparación de un equipo, por obsolescencia del mismo o por el tipo de falla se considere que es más conveniente realizar la sustitución del bien, sustuiremos dicho bien por uno nuevo de características técnicas iguales o superiores al dañado, mismo que será avalado por la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.
- 1.27.17.11. En el caso de que para la reparación del bien se requiera del traslado a un centro de servicio, todos los gastos de traslado y su regreso a las instalaciones serán cubiertos por Integradores de Tecnología, sin costo adicional a la propuesta económica para este servicio.
- 1.27.17.12. Los equipos que estarán considerados para recibir la atención de fallas de hardware y mantenimientos preventivos, son los descritos en la tabla siguiente:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

Tabla de Equipos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Descripción del Bien	Marca	Modelo	Procesador	Cantidad
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	COMPAQ	D3D/P1	N/E	4
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	COMPAQ	EVO	N/E	2
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	DCCY	INTEL R	6
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	GX 260	PENTIUM IV	305
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	GX 400	PENTIUM IV	8
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	GX 620	PENTIUM D	221
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	GX 740	AMD Athlon Dual Core	12
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	S/M	N/E	14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	S/M	PENTIUM IV	3
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	VOSTRO	PENTIUM DUAL CORE	5
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	HP	DX2000	Intel Pentium IV	2
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	HP	DX2300	Intel Pentium IV	1
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	HP	HP COMPAQ	P IV	1
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	HP	S/M	PENTIUM *	1
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	HP	VL420	P IV	28
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	SONY	VIAIO PCVRX85M	P IV	16
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>629</b>
COMPUTADORA PORTATIL	DELL	LATITUDE D600	Intel Pentium IV	1
COMPUTADORA PORTATIL	H.P.	S/M	PENTIUM IV	1
COMPUTADORA PORTATIL	HP	NX6120	Intel Centrino Duo	2
COMPUTADORA PORTATIL	HP	PAVILION DV1000	Intel Centrino Duo	1
COMPUTADORA PORTÁTIL	COMPAQ	EVO N800V	INTEL R	1
COMPUTADORA PORTÁTIL	DELL	Latitude C840	Intel Pentium IV	1
COMPUTADORA PORTÁTIL	DELL	LATITUDE D510	PENTIUM M 740	2
COMPUTADORA PORTÁTIL	HP	Compaq NW8440	Intel Core 2 Centrino Duo T7600	1
COMPUTADORA PORTÁTIL	HP	Elitebook 2530p	Intel Core 2 Duo L9300	2
COMPUTADORA PORTÁTIL	LENOVO	R61	INTEL	2
COMPUTADORA PORTÁTIL	TOSHIBA	2410-SP203	PENTIUM IV	8
COMPUTADORA PORTÁTIL	TOSHIBA	SATELLITE	INTEL PENTIUM IV	3
COMPUTADORA PORTÁTIL	TOSHIBA	TECRA M7	CENTRINO DUO	1
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>26</b>
IMPRESORA	HP	INY. OFFICEJET 8000		1
IMPRESORA	HP	LASER 4014N		1
IMPRESORA	HP	LASER JET		1
IMPRESORA	HP	LASERJET5P		1
IMPRESORA	HP	LASERJET6P		7
IMPRESORA	HP	LASER 4550		1
IMPRESORA INYECCION A COLOR	HP	LaserJet 2450		1

00014

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-709



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

Descripción del Bien	Marca	Modelo	Procesador	Cantidad
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	CANON	IP4300		1
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	6940		1
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	1220C		1
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	DESJET 810C		4
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	Deskjet		1
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	DeskJet 1200d		1
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	DESKJET 1220C		2
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	DeskJet 6940		2
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	DESKJET 840C		1
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	OFFICE JET 6000		1
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	OFFICEJET D135		4
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	Photosmart 7850		1
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	SNPRC-0502		1
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	LEXMARK	Z23		1
IMPRESORA INYECCIÓN B/N	HP	S/M		1
IMPRESORA LASER	HP	850		1
IMPRESORA LASER	HP	4100		1
IMPRESORA LASER	HP	6000		1
IMPRESORA LASER	HP	LASERJET 5R		1
IMPRESORA LASER	HP	1220C		1
IMPRESORA LASER	HP	4200DN		4
IMPRESORA LASER	HP	8100 DN		1
IMPRESORA LASER	HP	8150 N		2
IMPRESORA LASER	HP	C3916A		4
IMPRESORA LASER	HP	C3980A		7
IMPRESORA LASER	HP	C4118A		1
IMPRESORA LASER	HP	C4170A		1
IMPRESORA LASER	HP	C4216A		1
IMPRESORA LASER	HP	C7044A		1
IMPRESORA LASER	HP	C9316A		1
IMPRESORA LASER	HP	JET2200DN		3
IMPRESORA LASER	HP	JET-5 PLUS		1
IMPRESORA LASER	HP	L4100N		1
IMPRESORA LASER	HP	L6MP		1
IMPRESORA LASER	HP	laser jet		2
IMPRESORA LASER	HP	LASER JET 1022		2
IMPRESORA LASER	HP	LASER JET 1150		1
IMPRESORA LASER	HP	LASER JET 2200DN		1
IMPRESORA LASER	HP	LASER JET 4		1
IMPRESORA LASER	HP	LASER JET 5		5
IMPRESORA LASER	HP	LASER JET 6P		3
IMPRESORA LASER	HP	LASER JET P1005		1

330

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

Descripción del Bien	Marca	Modelo	Procesador	Cantidad
IMPRESORA LASER	HP	LASERJET 1200		21
IMPRESORA LASER	HP	LaserJet 2100		8
IMPRESORA LASER	HP	LASERJET 4050		2
IMPRESORA LASER	HP	LaserJet P1505		3
IMPRESORA LASER	HP	Lasser jet		3
IMPRESORA LASER	HP	P1006		1
IMPRESORA LASER	HP	P4014N		1
IMPRESORA LASER	HP	S/M		2
IMPRESORA LASER	HP	V40		1
IMPRESORA LASER	HP			1
IMPRESORA LASER	LEXMARK	E312		1
IMPRESORA LASER	LEXMARK	TD520N		1
IMPRESORA LASER	ZEBRALINK	Z4M		1
IMPRESORA LASER COLOR	HP	5500		1
IMPRESORA LASER COLOR	HP	LASER JET CP2025DN		3
IMPRESORA LASER COLOR	HP	PSC 2210		1
IMPRESORA LASER COLOR	LEXMARK	C734DN		2
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>139</b>
MULTIFUNCIONALES	HP	OfficeJet 3380		1
MULTIFUNCIONALES	HP	OFFICEJET 6310		1
MULTIFUNCIONALES	HP	OfficeJet J3600		1
MULTIFUNCIONALES	HP	OfficeJet T65		2
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>5</b>
NOBREAK	DATA PROTECT			1
NOBREAK	ISB SOLA BASIC	MICRO SR		1
NOBREAK	PCM			1
NOBREAK	POWERCOM	S/M		1
NOBREAK	POWERWARE	PW3115650		5
NOBREAK	SOLA SIB	MICRO SEA 480		2
NOBREAK	TRIPPLITE	OMNISMART		13
NOBREAK		DT-700 PLUS		2
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>26</b>
PLOTTER	HP	LASER 750		1
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>1</b>
REGULADORES	ELECTRONIC INC.			1
REGULADORES	ISB SOLA BASIC	MICRO SR NET 850		1
REGULADORES	ISB SOLA BASIC	MICRO VOLT NET		1

00016

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

Descripción del Bien	Marca	Modelo	Procesador	Cantidad
REGULADORES	REVIVA			1
REGULADORES	SOLA SIB	MICRO SR 480		4
REGULADORES	SOLA SIB	PC 500		2
REGULADORES	SOLA SIB	SEA480		1
REGULADORES	VICA	REVIVA		2
REGULADORES		S/M		1
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>
SCANNER	HP	LASER 4-C		1
SCANNER	HP	S/M		1
SCANNER	HP	SCANJET 4670		1
SCANNER	HP	SCANJET 7450C		1
SCANNER	HP	SCANJET 8290		11
SCANNER	HP	SCANJET3800		1
SCANNER	HP	8250		1
SCANNER	HP	C7716A		2
SCANNER	HP	scanjet		1
SCANNER	HP	SCANJET 3400C		1
SCANNER	HP	SCANJET 3500C		1
SCANNER	HP	SCANJET 3570C		1
SCANNER	HP	Scanjet 3970		1
SCANNER	HP	scanjet 467		1
SCANNER	HP	ScanJet 5590		1
SCANNER	HP	ScanJet 8200		2
SCANNER	HP	ScanJet 8250		1
SCANNER	XEROX	DocuMate 632		1
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>30</b>
UNIDAD CD-RW	IOMEGA	lomega R40xW16x		5
CD GRABADOR EXTERNO	IOMEGA	CDRW9602EXT3		2
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>7</b>
VIDEO-PROYECTORES	BENQ	MPS23		1
VIDEO-PROYECTORES	DELL	1100MP DLP		1
VIDEO-PROYECTORES	EPSON	H283A		1
VIDEO-PROYECTORES	HP	VP6311		1
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	755		1
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	KLP340B		1
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	LP250		1
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	LP340B		3
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	LP400		1
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	LP420		1
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	LP500		1
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	T-102		1
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	X2		1

00017

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

licitación PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

Descripción del Bien	Marca	Modelo	Procesador	Cantidad
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS			1
VIDEO-PROYECTORES	KODAK	EKTAGRAPHI		1
VIDEO-PROYECTORES	PHILIPS	PRO SCREEN 4600		1
VIDEO-PROYECTORES	SHARP	XG-NV3XU		2
VIDEO-PROYECTORES	SONY	VPL-CS20		1
VIDEO-PROYECTORES	VIEWSONIC	VS11611		1
VIDEO-PROYECTORES	VIEWSONIC	VS12417		1
VIDEO-PROYECTORES		CDM45M		1
VIDEO-PROYECTORES		ELP5350		1
VIDEO-PROYECTORES		EMP-53		1
VIDEO-PROYECTORES		PTLW80NT		3
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>29</b>
			<b>TOTAL</b>	<b>906</b>

00018

- 1.27.17.13. Durante la vigencia del contrato la SAGARPA podrá incrementar o disminuir el número de equipos en función de la incorporación o desincorporación de bienes, Estos cambios se comunicarán por escrito a **Integradores de Tecnología** como proveedor del servicio.
- 1.27.17.14. Al finalizar la reparación del equipo se deberá aplicar un servicio de mantenimiento preventivo, de conformidad con lo establecido en el presente anexo.
- 1.27.18. Cuando se genere un reporte derivado de un mal servicio o reparación defectuosa dentro de los siguientes 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que se cerró el reporte, se considerará como reporte reincidente, por lo cual se clasificarán ambos reportes como no resueltos satisfactoriamente.
- 1.27.19. En caso de que un reporte sea mal asignado a segundo o tercer nivel, es decir que se pudo haber atendido en primer o segundo nivel, en ese caso el reporte será considerado como no resuelto satisfactoriamente.

**Medios de Comunicación**

- 1.27.20. **Integradores de Tecnología** dotará al personal de soporte de segundo nivel, al coordinador de la mesa de ayuda y a la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos de líneas de teléfono celular, de conformidad con lo siguiente:
- 1.27.20.1. Una línea para cada técnico de soporte de segundo nivel, este requerimiento no incluye al personal de soporte del SURI.
- 1.27.20.2. Una línea para el coordinador de nuestra mesa de ayuda
- 1.27.20.3. Dos líneas para la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos
- 1.27.21. El servicio de telefonía celular que adquiera **Integradores de Tecnología** permitirá la comunicación ilimitada entre las líneas telefónicas solicitadas.
- 1.28. Nuestro personal de soporte ejecutará los procedimientos que la dependencia tenga liberados o los que durante la vigencia del contrato libere, como ejemplo considerar los siguientes:
- 1.28.1. Formateo de equipos.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.

01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

41



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.28.2. Integración de Equipos al Directorio Activo de la SAGARPA.
- 1.28.3. Instalación de clientes:
  - 1.28.3.1. Antivirus
  - 1.28.3.2. System Center Configuration Manager
  - 1.28.3.3. SIPREC
  - 1.28.3.4. SIARH
  - 1.28.3.5. Correo Electrónico
  - 1.28.3.6. Office Communicator
  - 1.28.3.7. Migración de perfiles de usuario

00019

1.29. Durante la vigencia del contrato, nuestro personal de soporte brindará asesoría y soporte a los usuarios de la Secretaría en cualquier servicio relacionado con Tecnologías de la Información, aun cuando este servicio no esté contemplado en la presente propuesta técnica, para lo cual la Secretaría brindará la capacitación necesaria a nuestro personal.

**Administración de Garantías**

- 1.30. Se requiere del servicio de gestión de garantías para los equipos propiedad de la Secretaría, arrendados a otros proveedores (terceros) los cuales cuentan aún con garantía, este servicio deberá contemplar al menos lo siguiente:
  - 1.30.1. En la Tabla de Equipos en Garantía, se detallan los equipos que cuentan con servicio de garantía y para los cuales Integradores de Tecnología otorgará el servicio de gestión de la misma, sin costo adicional para la SAGARPA.

**Tabla de Equipos en Garantía**

No.	Descripción del Bien	Marca	Modelo	Ubicación	Fecha de Término del Contrato	Cantidad
1	Computadoras de Escritorio	HP	Compaq 6005	Oficinas Centrales	31-dic-12	443
2	Computadoras de Escritorio	Dell	Optiplex 740 5FF DCCY	33 Delegaciones Estatales	30-sep-12	900
3	Computadoras de Escritorio	Dell	Optiplex 740 con Touch Screen5FF DCCY	33 Delegaciones Estatales	30-sep-12	600
4	Computadora para Diseño Portátil	Apple	Macbook Pro 17"	Municipio Libre 377, PB	31-dic-12	2
5	Computadora para Diseño	Apple	Mac Pro 2.66 Ghz. Quad-Core	Municipio Libre 377, PB	31-dic-12	2
6	Computadora Portátil con Docking Station	Dell	Latitude E6500	Oficinas Centrales	31-dic-12	10
11	Impresora de color Láser o Led	Lexmark	C734DN	Oficinas Centrales	31-dic-12	30
12	Impresora de B/N Láser o Led	Lexmark	E460DN	Oficinas Centrales	31-dic-12	3
13	Equipos de Respaldo de Energía	Datashield	KS-625 PRO	33 Delegaciones Estatales	30-sep-12	1600

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.30.2. Integradores de Tecnología realizará el proceso de administración de garantía ante el proveedor del equipo correspondiente (tercero) y cumpliremos al menos con las siguientes actividades:
- 1.30.2.1. Ante una falla de hardware, se levantará el reporte correspondiente en el sistema de mesa de ayuda que proporcionemos.
  - 1.30.2.2. Adicionalmente se levantará el reporte ante el proveedor del equipo, de conformidad con los procedimientos establecidos por el fabricante que corresponda, vigilando el cumplimiento a los niveles de servicio establecidos en los contratos aplicables de la Secretaría.
  - 1.30.2.3. Verificaremos que el cambio de la refacciones sean originales y con las especificaciones del fabricante.
  - 1.30.2.4. Se realizará toda la gestión de seguimiento para la atención de la garantía hasta que el equipo se devuelva al usuario ya reparado.
- 1.30.3. (DE ACUERDO A LA JUNTA DE ACLARACIONES, LA CONVOCANTE ELIMINO ESTE NUMERAL)
- 1.30.4. Al término del contrato, Integradores de Tecnología tendrá 10 días naturales para ingresar a la SAGARPA, el equipo que se encuentre en garantía y/o reparación. Para el equipo que se encuentra en el servicio de mantenimiento, se entregará reparado o realizaremos la sustitución de acuerdo con lo ofertado en la presente propuesta. Si no cumplimos con el plazo citado, la SAGARPA reclamará la fianza para cubrir dichos equipos. Para el caso de los equipos en garantía, entregaremos a la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos un listado (formato "bienes pendientes por garantía") de los bienes que quedaron pendientes de entrega por parte de la empresa con la que se adquirieron.

#### Mantenimiento Preventivo.

- 1.31. Integradores de Tecnología integra en la presente propuesta técnica un servicio de mantenimiento preventivo para los bienes informáticos que se describen en la Tabla de Equipos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo, cumpliendo al menos con lo siguiente:
- 1.31.1. Integramos al personal necesario para realizar los trabajos de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, el cual será adicional a la plantilla (base, soporte de segundo nivel) de personal solicitada.
  - 1.31.2. Se aplicará mantenimiento preventivo al menos 1 vez al año, durante la vigencia del contrato.
  - 1.31.3. Por cada equipo al cual le apliquemos el servicio de mantenimiento preventivo se levantará un reporte en el sistema de mesa de ayuda.
  - 1.31.4. Realizaremos al menos las siguientes actividades durante el proceso de mantenimiento:
    - 1.31.4.1. Verificación previa de cantidades y ubicación de equipos en conjunto con la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.
    - 1.31.4.2. Verificación de la correcta operación del equipo antes de iniciar el procedimiento de mantenimiento preventivo (componentes, inventario, ubicación, etc.)
    - 1.31.4.3. El mantenimiento preventivo se realizará de conformidad con lo establecido en el documento de Requerimientos y Especificaciones Técnicas de los Servicios de Mantenimiento Preventivo dicho documento podrá sufrir cambios durante la vigencia del contrato en función de las necesidades de la Secretaría.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.31.4.4. Todos los servicios de mantenimiento preventivo tendrán un documento soporte (Reporte de Servicio de Mantenimiento Preventivo), el cual estará firmado por el usuario final una vez que éste, haya comprobado el buen funcionamiento del equipo o en su caso por personal de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos encargado de la validación de los mantenimientos.
- 1.31.5. En caso de que algún equipo falle después de haber recibido mantenimiento preventivo, levantaremos un reporte en la Mesa de Ayuda para su trámite normal.
- 1.31.6. Integradores de Tecnología se ajustará al programa de mantenimiento preventivo que la SAGARPA defina el cual se nos entregará durante el primer mes de cada año. Nos apegaremos a las normas establecidas para llevar a cabo dichos servicios. (Acceso a los inmuebles, horarios, registro de herramientas y personal, etc.)
- 1.31.7. Así mismo consideraremos que para estos servicios en el inmueble de Municipio Libre se realicen los sábados, por lo que regularmente el programa semestral de mantenimiento incluye entre 3 y 5 sábados (en horario de 7:00 a 19:00 hrs). Asimismo se considerará que al entregar el servicio enviaremos al personal necesario para cubrir con la cantidad de equipos programados por la Secretaría, considerando que un técnico no dará mantenimiento a más de 5 equipos por día, es decir, si la SAGARPA programa un mantenimiento para 210 equipos, entonces enviaremos 42 técnicos como mínimo para dar el mantenimiento.
- 1.31.8. Para el resto de los inmuebles de la zona metropolitana el servicio de mantenimiento preventivo se otorgará en horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs., para lo cual asignaremos el personal suficiente para cubrir el mantenimiento de acuerdo al Programa de Mantenimiento Preventivo 2011.
- 1.31.9. Para el caso en que se reporte una falla en un equipo después de un mantenimiento preventivo y dicha falla sea atribuida al servicio de mantenimiento realizado, el reporte será considerado como no conforme y se contabilizará para el cálculo de la calificación mensual en el mes de que se trate.
- 1.31.10. Se considerarán como fallas los problemas de conexión, gabinetes mal cerrados, teclado, mouse, monitor o cualquier periférico del equipo mal conectados después del mantenimiento.

**Apoyo para instalaciones y reubicación masiva de equipos informáticos.**

- 1.32. Integradores de Tecnología proporcionará apoyo a la Secretaría cuando lo solicite para llevar a cabo la reubicación, reasignación o configuración masiva de equipos informáticos, para lo cual asignaremos al personal de soporte in situ que consideremos necesario. Asimismo cuando estas situaciones se presenten, la SAGARPA podrá realizar la solicitud de personal adicional considerando un rango de entre 5 y 10 técnicos adicionales, dependiendo del alcance del evento suscitado, esta solicitud se nos comunicará al menos con dos días hábiles previos al evento, a menos que el problema que origina la solicitud, sea generado por una emergencia o alguna causa fortuita que no pudiera haber sido prevista. Este servicio no tendrá un costo adicional a la propuesta económica que hayamos realizado para la SAGARPA, el costo de los fletes, seguros y servicios de logística requeridos para lo anterior serán programados por la SAGARPA, y este será quien corra con los gastos de las actividades antes mencionadas. Adicionalmente, cumpliremos con lo siguiente:

- 1.32.1. El personal encargado de estas actividades llenará la documentación (formatos de control) que la dependencia requiera dependiendo del tipo de actividades a realizar.
- 1.32.2. Dentro de las actividades del personal asignado, se contemplará cualquier actividad de traslado y reubicación de equipos informáticos dentro de los inmuebles de la Secretaría, incluyendo traslados entre el edificio de Cuauhtemoc y Municipio Libre.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx / RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**Equipamiento requerido**

- 1.33. Integradores de Tecnología integrará el siguiente equipamiento en nuestra propuesta económica:
- 1.33.1. El equipamiento de cómputo necesario para brindar el servicio tanto de soporte como en el laboratorio, a fin de cumplir con los niveles de servicio ofertados.
  - 1.33.2. Todo el equipamiento de cómputo se sujetará a las políticas y lineamientos establecidos por la Secretaría para su uso dentro de las instalaciones.
  - 1.33.3. Integradores de Tecnología incluye una pantalla plana de LED de 42", considerando todos los accesorios y los trabajos de instalación necesarios para montarla en techo, considerando que la altura del falso plafón a techo es de 1.45 m. A fin de integrar el equipo al Sistema de Mesa de Ayuda, se incluirá el equipamiento y configuraciones necesarias para que se proyecten los informes y gráficas que la SAGARPA disponga para supervisar el cumplimiento a los niveles de servicio en función de las necesidades de la dependencia. 3022
  - 1.33.4. En caso de que la pantalla ofertada en el punto anterior falle, dispondremos de 3 semanas para la reparación del bien, de lo contrario se descontará un punto porcentual en la calificación final del mes evaluado.
  - 1.33.5. Integraremos al servicio un sistema de control de asistencia basado en un detector biométrico, de conformidad con lo siguiente:
    - 1.33.5.1. Integraremos el hardware y software que sea requerido para que el control de asistencia biométrico opere adecuadamente.
    - 1.33.5.2. En caso en que este dispositivo falle se registrará en la mesa de ayuda como un reporte y aplicará los niveles del servicio establecidos.
    - 1.33.5.3. Cuando por alguna razón el sistema de control de asistencia requerido en el presente anexo no esté disponibles o no se cuente con alguno de los registros solicitados, cada incumplimiento se contabilizará como una inasistencia.
- 1.34. Integraremos además las herramientas necesarias para el cumplimiento de los servicios ofertados en la presente propuesta, y consideraremos lo siguiente:
- 1.34.1. Integradores de Tecnología suministrará un kit de herramienta básico para desarmado y armado de equipos de cómputo para cada uno de los integrantes del soporte de segundo nivel adscrito al servicio, el cual portarán mientras estén en servicio.
  - 1.34.2. Suministraremos las siguientes herramientas para cumplir con lo requerido en el servicio de mantenimiento, suministrando un juego de lo requerido en el presente numeral en cada uno de los edificios de Municipio Libre Insurgentes y Cuauhtémoc.
    - 1.34.2.1. Multímetro.
    - 1.34.2.2. kit de herramienta para desarmado y armado de equipos de cómputo.
    - 1.34.2.3. Extractores de CHIPS.
    - 1.34.2.4. Pulseras antiestáticas.
    - 1.34.2.5. Lámpara.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.34.2.6. Aspiradora.
- 1.34.2.7. Software de diagnóstico actualizado.
- 1.34.2.8. Cautín de base para soldar con accesorios (Estaño, Fundente, Extractor de Soldadura, Etc.).
- 1.34.2.9. Limpiador de circuitos integrados.
- 1.34.2.10. Líquido antiestático.
- 1.34.2.11. Alcohol isopropílico.
- 1.34.2.12. Cotonetes.
- 1.34.2.13. Crema limpiadora para carcasas de equipos de cómputo.
- 1.34.2.14. Cepillo limpiador.
- 1.34.2.15. Cinturones plásticos.
- 1.34.2.16. Limpiador para pantallas de LCD (Notebook).
- 1.34.2.17. Franela.
- 1.34.2.18. Brochas.
- 1.34.2.19. Limpiador terminal de cabezas para QMS o equivalente.
- 1.34.2.20. Mantel antiestático para limpieza y reparación de piezas.
- 1.34.2.21. Un Quemador de DVD externo, con los consumibles de discos de CD's y DVD, como consumible necesarios para otorgar el servicio ofertado en la presente Propuesta Técnica que consistirá en almacenar la información mientras se hace formateo.
- 1.34.2.22. Papelería necesaria para cumplir con el servicio requerido.
- 1.35. Integradores de Tecnología suministrará dispositivos de almacenamiento externo (Discos duros externos, memorias USB) suficientes para respaldar la información de los equipos de los usuarios, como parte de los servicios de mantenimiento ofertados. Como referencia para dimensionar la capacidad de los dispositivos, la paquetería institucional requiere entre 8 y 10 GB más la información de los usuarios, la cual considerando un respaldo promedio es de 30 GB.
- El servicio es bajo demanda y los respaldos requeridos son durante los eventos de formateo de máquinas donde se requiere respaldar la información del usuario antes de formatear y reinstalar el software o durante un cambio de equipo, por lo que el almacenamiento de la información se debe garantizar hasta el momento en el que el usuario valida que su información fue restaurada de manera completa por lo que no será necesario considerar un disco duro externo o dispositivo por cada usuario.
- 1.36. La SAGARPA proporcionará a nuestro coordinador una copia del software institucional, la cual deberá replicar para el personal de soporte de segundo nivel quienes la deberán portar mientras están en servicio.
- Coordinador de Mesa de Ayuda**
- 1.37. Integradores de Tecnología integrará una persona que ocupe el rol de Coordinador de Mesa de Ayuda, el cual cumplirá al menos con las siguientes actividades:

30023

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.37.1. Supervisar y coordinar a todo el personal asignado para otorgar el servicio, considerando ingenieros de soporte en sitio, personal que llevará a cabo los mantenimientos preventivos y correctivos y en general todo el personal que integremos para otorgar el servicio requerido por la SAGARPA.
- 1.37.2. Coordinar al menos la administración del sistema, configuración de reportes, desarrollo de interfaces, elaboración y presentación de los reportes por evento o regulares que sean requeridos, control de asistencia, elaboración y entrega de dictámenes de los equipos de cambio, entrega de reportes atendidos por semana a la Subdirección de Atención a Usuarios y administración de Bienes Informáticos para su verificación, elaboración y entrega de carpeta con los reportes del mes y procedimiento del pago, apoyo cuando sea requerido en atención a los diferentes niveles de servicio, captura de información y actualización de la base de datos de los bienes y coordinación de traslado de equipos.
- 1.37.3. Validará el cumplimiento al contrato, niveles de servicio y reportes estadísticos los cuales le informara a la Subdirección de Atención a Usuarios y administración de Bienes Informáticos, apoyará en todo lo necesario para la implementación del modelo de servicio basado en las mejores prácticas (ITIL).
- 1.37.4. Dentro de las actividades que cumplirá el coordinador de la mesa de ayuda se contempla la supervisión de la calidad del servicio otorgado, considerando revisiones de satisfacción del cliente e intrusión de llamadas del personal de soporte de primer nivel para validar la calidad en la atención a los usuarios.

**Coordinador administrativo**

- 1.38. Integradores de Tecnología integrará una persona que ocupe el rol de Coordinador Administrativo, el cual cumplirá al menos con las siguientes actividades:
  - 1.38.1. Elaboración y gestión de comunicados.
  - 1.38.2. Elaboración de documentos para regularizar cambios físicos.
  - 1.38.3. Organización de carpetas y reportes para revisiones semanales y mensuales.
  - 1.38.4. Control de inventarios de equipo de respaldo.
  - 1.38.5. Suministro de papelería y pertrechos.
  - 1.38.6. Control de asistencia.
  - 1.38.7. El Coordinador Administrativo realizará cualquier actividad de documentación y gestión administrativa que tenga que ver con el servicio ofertado en la presente Propuesta Técnica.

**Instalación y puesta a punto de Sistema de Mesa de Ayuda.**

- 1.39. Integradores de Tecnología integrará una Sistema de Administración de Mesa de Ayuda, el cual cumplirá al menos con lo siguiente:
  - 1.39.1. Proveeremos el licenciamiento necesario para que tanto nuestro personal de soporte como el personal de la Secretaría asignado al servicio puedan acceder al sistema cumpliendo con todo lo requerido en la presente propuesta, debiendo considerar para el personal de la Secretaría al menos 22 licencias concurrentes y 1 fija.
  - 1.39.2. El sistema permitirá la clasificación de categorías en al menos 5 niveles de anidamiento, considerando que cada nivel pueda tener al menos 30 subcategorías, por ejemplo:

DGPECS

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

Infraestructura

Antivirus

Desinfección de equipo

- 1.39.3. El sistema permitirá registrar los eventos e información descrita en la presente propuesta como parte del seguimiento y atención a los reportes.
- 1.39.4. El sistema de Mesa de Ayuda contará con interfaces 100% WEB, por lo tanto entregaremos la liga web para ingresar de forma remota para el registro, administración y seguimiento de los incidentes hasta su solución.
- 1.39.5. La herramienta de Mesa de Ayuda estará alineada con al menos siete procesos de ITIL V3, la cual es **Numero FootPrints Version 9**, para lo cual presentamos en nuestra propuesta técnica un documento donde se valide que esta cumple con ITIL V.3 para los siete procesos.
- 1.39.6. El sistema permitirá que mediante un acceso vía web los usuarios puedan conectarse para generar reportes y consultar el estado de los mismos.
- 1.39.7. El sistema permitirá el acceso vía WEB por el personal de la SAGARPA, de soporte de primer, segundo y tercer nivel, permitiendo consulta e impresión desde la web cuando sea necesario.
- 1.39.8. El personal de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos tendrá acceso completo a los reportes, a fin de poder visualizar todos los detalles y estatus de los reportes.
- 1.39.9. El sistema podrá enviar de manera automática notificaciones sms o correo electrónico a los celulares de los ingenieros de 2º nivel adscritos al contrato con el fin de turnar reportes y enviar alertas.
- 1.39.10. El sistema generará de manera automática un identificador único consecutivo para los reportes, dicho identificador estará constituido por el año y un número consecutivo, el numero consecutivo será reiniciado al inicio de cada año.
- 1.39.11. Integradores de Tecnología tendrá disponibles en todo momento para su consulta las bases de datos con los reportes generados durante la vigencia del contrato.
- 1.39.12. El sistema contará con una base de datos donde se pueda cargar al menos los siguientes campos del personal de la Secretaría:
- 1.39.12.1. Nombre completo del usuario.
  - 1.39.12.2. Puesto que ocupa en la Secretaría.
  - 1.39.12.3. Clave de la Unidad de Asignación.
  - 1.39.12.4. Descripción de la Unidad de Asignación del usuario.
  - 1.39.12.5. Teléfono directo del usuario.
  - 1.39.12.6. Extensión del usuario.
  - 1.39.12.7. Dirección de correo electrónico del usuario.
  - 1.39.12.8. Ubicación física del usuario, al menos a nivel de edificio.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.39.13. El sistema contará con una base de datos donde se pueda cargar al menos los siguientes campos de los equipos de cómputo, los cuales se ligaran a los usuarios de la SAGARPA referidos en el punto anterior:
- 1.39.13.1. Número de serie.
  - 1.39.13.2. Marca del equipo.
  - 1.39.13.3. Modelo del Equipo.
  - 1.39.13.4. Los campos necesarios para el control de garantías.
- 1.39.14. El sistema permitirá el registro de los eventos que a continuación se detallan, integrando un contador que muestre el tiempo transcurrido desde el inicio del reporte hasta el registro de los diferentes eventos: 0026
- 1.39.14.1. Registro de tiempo de Inicio del reporte.
  - 1.39.14.2. Registro de tiempo de Diagnóstico Preliminar del reporte, que es el evento en el cual el ingeniero de soporte de primer nivel asienta el diagnóstico preliminar de la falla reportada.
  - 1.39.14.3. Registro de evento de asignación del reporte a soporte de segundo nivel o tercer nivel, que es el momento en el que el personal de soporte de primer nivel asigna el reporte a un ingeniero de soporte de segundo o tercer nivel.
  - 1.39.14.4. Envío de alarmas vía mensaje SMS o correo electrónico al personal de soporte de segundo o tercer nivel.
  - 1.39.14.5. Registro del evento de Técnico en Sitio, que es el evento en el cual el ingeniero de soporte de segundo nivel se presenta con el usuario para atender el reporte.
  - 1.39.14.6. Registro del evento de Diagnóstico, que es el evento en el cual el ingeniero de soporte de segundo nivel registra el diagnóstico definitivo.
  - 1.39.14.7. Registro del evento de Solución, que es el evento en el cual el ingeniero de soporte de segundo nivel registra la solución definitiva al problema presentado.
  - 1.39.14.8. Registro del evento de Respaldo, que es el evento en el cual se asigna un equipo de respaldo.
  - 1.39.14.9. Registro del evento de Reparación, que es el evento en el que se envía el equipo a reparación por fallas de hardware.
  - 1.39.14.10. Registro del evento de Terminación, que es el evento en el cual el ingeniero de soporte de segundo nivel registra el término en la atención del reporte.
  - 1.39.14.11. Registro del evento de Cerrado, que es el evento en el cual el personal de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos da por concluido el reporte.
- 1.39.15. El sistema permitirá el envío de alertas vía SMS o correo electrónico tanto a nuestro personal de soporte como a personal de la SAGARPA en caso de que un evento esté por concluir con el tiempo asignado en los niveles de servicio y en caso de que estos tiempos hayan sido rebasados.
- 1.39.16. El sistema se configurará para que se manejen alarmas visibles en el reporte en caso de que el personal tanto de soporte de primer nivel como el de segundo nivel guarden el reporte sin que se haya concluido el llenado de los campos que cada uno deba de alimentar.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.39.17. El sistema tendrá los registros necesarios para llevar un control de vigencia de las garantías y los números de serie de los equipos.
- 1.39.18. El sistema contará con una opción para rechazar los reportes en caso de haberse asignados erróneamente, debiendo de manera automática regresar el reporte al técnico asignado anteriormente.
- 1.39.19. El sistema contará con un mecanismo que evite que nuestro personal de soporte pueda reabrir un reporte cuando este ya haya sido terminado o al menos que cuente con un mecanismo que le permita a la Subdirección de Atención a Usuarios y Administrador de Bienes Informáticos identificar los reportes reabiertos por nuestro personal de soporte.
- 1.39.20. El sistema de mesa de ayuda permitirá la exportación de todos los registros del sistema a Excel.
- 1.39.21. Durante la vigencia del contrato, durante los primeros 5 días hábiles de cada año, entregaremos un respaldo en Excel o Microsoft SQL Server de todos los registros del sistema.
- 1.39.22. Al momento de concluir el reporte, de manera automática se enviará una encuesta de calidad que cada usuario deberá contestar, para lo cual el sistema contará con una interfaz que le permita al usuario realizar lo anterior, almacenando las respuestas en una base de datos para su posterior explotación mediante reportes.
- 1.39.23. El sistema permitirá el envío de alertas cuando algún usuario en una encuesta de calidad del servicio registre una respuesta como "muy mal" o el equivalente.
- 1.39.24. En caso de que el usuario no haya llenado la encuesta, el sistema enviará notificaciones de manera automática 2 veces al día hasta que el usuario concluya con el llenado.
- 1.39.25. El sistema permitirá construir una Base de Conocimiento, con datos de errores conocidos y soluciones históricas, la cual cumplirá con filtros y métodos de acceso que permitan consultar de manera sencilla la solución a problemas solucionados.
- 1.39.26. La SAGARPA solicitará a Integradores de Tecnología los respaldos de la BD del sistema. En coordinación se establecerá el mecanismo para ejecutar estos procesos y el periodo de entrega.
- 1.39.27. El sistema de mesa de ayuda tendrá una sección a la cual se podrá tener acceso vía web por todos los usuarios de la secretaría a fin de difundir información de soporte para los mismos, permitiendo subir y publicar documentos en formatos PDF, Microsoft Word, Excel y Power Point.

**Reportes**

- 1.39.28. El sistema permitirá la consulta de reportes, incluyendo como filtro un periodo de tiempo definido, con al menos los siguientes criterios:
  - 1.39.28.1. Usuario.
  - 1.39.28.2. Número de serie del equipo.
  - 1.39.28.3. Por Unidad Administrativa a la que pertenece el usuario
  - 1.39.28.4. Por ubicación del usuario.
  - 1.39.28.5. Por categoría del reporte.
  - 1.39.28.6. Por marca y modelo del equipo.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.39.29. El sistema permitirá generar al menos los siguientes reportes concentrados, incluyendo sumatoria de reportes, mediante un filtro donde se establezca un período de tiempo:
- 1.39.29.1. Usuarios.
  - 1.39.29.2. Número de serie del equipo.
  - 1.39.29.3. Por Unidad Administrativa a la que pertenece el usuario
  - 1.39.29.4. Por ubicación del usuario.
  - 1.39.29.5. Por categoría del reporte.
  - 1.39.29.6. Por marca y modelo del equipo.
  - 1.39.29.7. Reportes Atendidos en tiempo y fuera de tiempo
  - 1.39.29.8. Reportes Abiertos
  - 1.39.29.9. Número de reportes generado por usuarios por día, semana o mes.
  - 1.39.29.10. Por niveles de atención.
  - 1.39.29.11. Por atención de reportes de periféricos.
  - 1.39.29.12. Por tiempo de respuesta en cada nivel de atención y general.
  - 1.39.29.13. Por tipo de Falla
  - 1.39.29.14. Por tipo de bien, considerando su incidencia.
  - 1.39.29.15. Por cambio de refacción
  - 1.39.29.16. Por técnico asignado para la atención del reporte.
  - 1.39.29.17. Comparativos mensuales de reportes.
- 1.39.30. De manera semanal, los días jueves, se entregaran los siguientes reportes, los cuales deberán de estar predefinidos en el sistema para que el personal de la SAGARPA los pueda ejecutar en el momento que lo requiera, considerando al menos los siguientes requisitos en los reportes:
- 1.39.30.1. **Integradores de Tecnología** integrará un grupo de reportes en el sistema se mesa de ayuda que le permita a la SAGARPA medir el desempeño de todos los servicios que se otorgan, el modelo del/los reportes requeridos se nos entregara máximo 3 días posteriores a la adjudicación.
  - 1.39.30.2. Un reporte en un formato de tabla que incluya los siguientes campos:
    - 1.39.30.2.1. Numero de reporte.
    - 1.39.30.2.2. Fecha de apertura del reporte.
    - 1.39.30.2.3. El nombre del técnico asignado para la atención del reporte.
    - 1.39.30.2.4. Un detalle que incluye al menos el nombre del usuario requeriente, el problema reportado, la ubicación del usuario y su extensión.

00028

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9

51



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.39.31. Mediante un filtro por un periodo de tiempo que el usuario defina el detalle (todos los campos) de los reportes en el sistema.
- 1.39.32. Para el caso de las encuestas de satisfacción, se generarán los siguientes reportes:
  - 1.39.32.1. Un reporte global del detalle completo de las encuestas, considerando un periodo de tiempo.
  - 1.39.32.2. Durante un periodo de tiempo el total de encuestas enviadas, contestadas y no contestadas.
  - 1.39.32.3. Se considerará a solicitud de la Secretaría la integración de gráficas y porcentajes en los reportes
- 1.39.33. Para todos los reportes se considerará a solicitud de la SAGARPA integrar resúmenes de datos estadísticos <sup>00023</sup> gráficos de los mismos.
- 1.39.34. Integradores de Tecnología considerará la modificación de los reportes ofertados en nuestra propuesta para ajustarse a las necesidades de la SAGARPA.
- 1.39.35. Adicionalmente a los reportes requeridos integraremos al menos 60 reportes adicionales sin límite en el número de criterios y campos a combinar, siendo este también el número máximo de reportes que se requerirán.

**Requerimientos de operación para el personal asignado al servicio**

- 1.40. El personal asignado por Integradores de Tecnología para entregar el servicio ofertado en nuestra propuesta se sujetará a los siguientes requerimientos de operación:
  - 1.40.1. En cualquier momento durante la vigencia del contrato la SAGARPA realizará evaluaciones de los conocimientos técnicos del personal adscrito al servicio, así mismo en todos los casos previo a la incorporación de nuevo personal se aplicará la evaluación correspondiente, por lo que la Secretaría podrá solicitar en cualquier momento la remoción del personal que no apruebe las evaluaciones técnicas referidas.
  - 1.40.2. La SAGARPA solicitará la remoción del personal en caso de que sea recibida una queja en contra del personal adscrito al servicio por falta de amabilidad o respeto a los usuarios de la SAGARPA.
  - 1.40.3. La SAGARPA solicitará la remoción del personal en caso de que sea detectado un mal uso del software institucional en cuyo caso nos haremos responsables de los daños ocasionados por tal acción.
  - 1.40.4. La SAGARPA en función de sus necesidades podrá solicitar la reasignación o reubicación de uno o varios de los ingenieros adscritos al contrato.
  - 1.40.5. En el caso de que sea recibido un reporte inclusive un minuto antes de la hora de salida del personal de soporte, salvo autorización expresa de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, dicho reporte será atendido por nuestro personal hasta su conclusión, de lo contrario se descontará un punto porcentual en la calificación final del mes evaluado para el cálculo de los niveles de servicio.
  - 1.40.6. Cualquier persona de nuestra plantilla que no cumpla con el perfil o los requerimientos mínimos establecidos por la SAGARPA en este documento, será sustituida inmediatamente.
  - 1.40.7. En caso de que por alguna causa de fuerza mayor no se presente un elemento de la plantilla asignada para otorgar el servicio requerido, podremos enviar un técnico de reemplazo, el cual se presentará en las instalaciones de la SAGARPA a más tardar las 10:30 de la mañana. El personal de reemplazo deberá aprobar una evaluación de capacidades que aplicará la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, la cual en caso de no ser satisfactoria no se aceptará al personal de reemplazo contabilizándose la falta del técnico de soporte.

Integradores de Tecnología, S.A.-de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.40.8. Todo el personal de la plantilla asignada al servicio se presentará a las instalaciones de la SAGARPA, con la vestimenta definida, portando en un lugar visible su credencial de identificación, que los acredite como empleados de Integradores de Tecnología.
- 1.40.9. Todo el personal de la plantilla asignada al servicio cumplirá el código de conducta de la SAGARPA, de lo contrario la SAGARPA solicitará la remoción del personal.
- 1.40.10. Solo se permitirá la presencia de un técnico de soporte de segundo nivel para la atención de reportes en sitio, salvo autorización expresa de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.
- 1.40.11. Solo se permitirá la ingesta de alimentos durante los horarios de comida previamente establecidos y autorizados por la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, debiéndose sujetar a los lineamientos y regulaciones que para este caso emita la Secretaría.
- 1.40.12. En caso de que la Secretaría identifique que nuestro personal de cualquier forma intente alterar cualquier documento, registro, a fin de poder cumplir con los tiempos y en general con cualquier requerimiento establecido en nuestra propuesta, a solicitud de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos se requerirá la sustitución del mismo.
- 1.40.13. Todo el personal de Integradores de Tecnología adscrito de manera permanente al presente servicio estará dado de alta en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). La SAGARPA podrá solicitar en cualquier momento los comprobantes de pago de las cuotas correspondientes actualizadas, las cuales en caso de no presentarse se solicitará la baja del servicio del personal, aplicando las sanciones correspondientes.
- 1.40.14. Consideraremos al menos un curso de capacitación anual para cada uno de los ingenieros adscritos al contrato, de tal manera que cada uno cubra al menos 16 horas de capacitación relacionados con el soporte que brindan a la SAGARPA. Dichos cursos serán acordados con la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos. Adicionalmente la Dependencia podrá realizar cursos técnicos con recursos propios o por iniciativa de alguno de los proveedores. Para los cuales se podrá solicitar la participación de uno o varios técnicos inclusive fuera del horario de labores de la SAGARPA.
- 1.40.15. Durante la vigencia del contrato, considerando que no se generará un costo adicional para Integradores de Tecnología, la SAGARPA podrá modificar los presentes requerimientos de operación del servicio de soporte, las cuales obedecerá nuestro personal asignado al servicio.

**Perfiles del personal asignado al servicio**

- 1.40.16. Integradores de Tecnología integrará los siguientes roles en su plantilla de personal, cumpliendo con los perfiles siguientes:

1.40.16.1. **Coordinador del Servicio.**- El personal designado con este rol cumplirá con lo siguiente:

- 1.40.16.1.1. Licenciado o Ingeniero en informática de nivel licenciatura o carrera a fin (titulado) con experiencia comprobable de 3 años (mínimo) como coordinador de un servicio de Mesa de Ayuda.
- 1.40.16.1.2. No se aceptará carrera técnica o profesional técnico.
- 1.40.16.1.3. Contará con certificación en ITIL V.3 al menos Foundations para coordinar la correcta operación de los servicios.

1.40.16.2. **Soporte telefónico 1er Nivel.**- El personal designado con este rol cumplirá con lo siguiente:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.40.16.2.1. Licenciado o Ingeniero en informática de nivel licenciatura o carrera a fin pasante o titulado, con experiencia comprobable de al menos 2 años dando soporte de primer nivel, vía telefónica y asistencia remota.
- 1.40.16.2.2. Contará con conocimientos de hardware, software y redes suficientes para resolver incidencias, desde la mesa de ayuda, dominio de la herramienta en mesa de ayuda.
- 1.40.16.2.3. Los ingenieros acreditarán que han tomado al menos un curso de atención a usuarios en Help Desk, avalado mediante diploma emitido por una empresa especializada en el tema.
- 1.40.16.2.4. Del total de personal requerido para este rol al menos un Ingenieros, contará con alguna certificación vigente otorgada por Microsoft descritas a continuación, Mismas que se renovaran de tal manera que estas certificaciones o su equivalente si es el caso estén vigentes durante la duración del contrato:
- 1.40.16.2.5. Microsoft Office Specialist (MOS: Office 2007)
- 1.40.16.2.6. Microsoft Certified Application Specialist (MCAS: Microsoft Office Outlook 2007).
- 1.40.16.3. **Soporte en Sitio 2o Nivel.-** El personal designado con este rol cumplirá con lo siguiente:
- 1.40.16.3.1. Licenciado o Ingeniero en Informática o carrera afín, pasante o titulado a nivel licenciatura, con experiencia comprobable de 2 años (mínimo) en el puesto, con conocimientos de hardware, software, redes y dominio de la herramienta en mesa de ayuda propuesta.
- 1.40.16.3.2. Dos de los Ingenieros solicitados para este nivel, contará con alguna certificación vigente otorgada por Microsoft. Mismas que se renovaran de tal manera que estas certificaciones o su equivalente si es el caso estén vigentes durante la vigencia del contrato:
- 1.40.16.3.3. Microsoft Office Specialist (MOS: Office 2007 o superior)
- 1.40.16.3.4. Microsoft Certified Application Specialist (MCAS: Windows Vista for the Business Worker)
- 1.40.16.3.5. Microsoft Certified Application Specialist (MCAS: Microsoft Office Outlook 2007 o superior)
- 1.40.16.3.6. Uno de los ingenieros de soporte contará con el curso 6451 Planning, Deploying and Managing Microsoft System Center Configuration Manager 2007
- 1.40.16.4. **Coordinador Administrativo.-** El personal designado con este rol cumplirá con lo siguiente:
- 1.40.16.4.1. Licenciado en Administración o Informática o carrera a fin, pasante o titulado a nivel licenciatura, con experiencia comprobable de 2 años (mínimo) en puesto administrativo.
- 1.40.16.5. **Técnicos de soporte para SURJ.-** El personal designado con este rol cumplirá con lo siguiente:

00031

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 1.40.16.5.1. Haber cursado al menos dos semestres de Ciencias Económico Administrativas, Ciencias Sociales, Humanidades y Artes con al menos 2 semestres cursados.
- 1.40.16.5.2. Experiencia en Call Centers y atención a Clientes mínima de 2 años
- 1.40.16.5.3. Experiencia en manejo de actividades administrativas
- 1.40.16.5.4. Buena redacción y ortografía
- 1.40.16.5.5. Con disponibilidad de horario
- 1.40.16.5.6. Habilidad para el trabajo en equipo
- 1.40.16.5.7. Actitud de servicio
- 1.40.16.5.8. Analítico
- 1.40.16.5.9. Proactivo
- 1.40.16.5.10. Capacidad de trabajo bajo presión
- 1.40.16.5.11. Manejo de office

00032

**Vestuario del personal de soporte**

- 1.40.17. El personal de Integradores de Tecnología asignado al servicio se sujetara a las siguientes condiciones de vestuario:
  - 1.40.17.1. Pantalón de vestir con cinturón.
  - 1.40.17.2. Zapatos de vestir
  - 1.40.17.3. Una camisa tipo polo con el logotipo de Integradores de Tecnología, el color de la camisa podrá ser de acuerdo a nuestra imagen institucional siempre que sean colores lisos y neutros.
  - 1.40.17.4. El coordinador del servicio de Integradores de Tecnología portará traje con corbata o traje sastre según sea el caso. Los viernes podrá presentarse en ropa casual.
  - 1.40.17.5. Las condiciones de vestimenta podrán cambiar durante la vigencia del contrato de conformidad con las necesidades de la Secretaría.
  - 1.40.17.6. El personal de la empresa se presentara uniformado a la SAGARPA todos los días. No se permitirán cambios de ropa dentro de las instalaciones de la SECRETARIA.
  - 1.40.17.7. Nuestro personal en todo momento portará la camisa dentro del pantalón, asimismo el uniforme siempre lucirá limpio y presentable.
  - 1.40.17.8. El personal designado para prestar el servicio por parte de Integradores de Tecnología portará invariablemente en forma visible gafete de identificación con fotografía reciente expedida por nuestra empresa, de conformidad con lo establecido por el área de seguridad.
  - 1.40.17.9. En caso de que nuestro personal adscrito a este contrato incumpla con lo descrito en esta sección, cada incumplimiento se contabilizará como una incidencia, por cada diez incidencias registradas en el mes analizado, se descontará un punto directo a la calificación mensual obtenida.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

#### Calculo de los Niveles de Servicio

##### Evaluación e Indicadores

- 1.41. Mensualmente se evaluarán los niveles de servicio alcanzados para cada uno de los indicadores definidos por la Secretaría y dependiendo de los puntos obtenidos se procederá al pago completo de la factura o a la cantidad correspondiente dependiendo de la sanción aplicable.
- 1.42. Los indicadores que se revisaran son los siguientes:
- 1.42.1. **Soporte de Primer Nivel.**- La puntuación máxima para este indicador es de 35 puntos.
  - 1.42.2. **Soporte de Segundo Nivel.**- La puntuación máxima para este indicador es de 45 puntos.
  - 1.42.3. **Mantenimiento Preventivo.**- La puntuación máxima para este indicador es de 5 puntos.
  - 1.42.4. **Disponibilidad del Sistema de Mesa de Ayuda.**- La puntuación máxima para este indicador es de 15 puntos.
- 1.43. Para los meses donde no se presenten mantenimientos preventivos la puntuación máxima para los indicadores será la siguiente:
- 1.43.1. **Soporte de Primer Nivel.**- La puntuación máxima para este indicador es de 35 puntos.
  - 1.43.2. **Soporte de Segundo Nivel.**- La puntuación máxima para este indicador es de 45 puntos.
  - 1.43.3. **Disponibilidad del Sistema de Mesa de Ayuda.**- La puntuación máxima para este indicador es de 20 puntos.

##### Niveles de servicio

- 1.44. Durante la vigencia del contrato Integradores de Tecnología cumplirá de manera mensual con los siguientes niveles de servicio para los diferentes indicadores:
- 1.44.1. **Soporte de Primer Nivel.**- Los niveles de servicio requeridos para este indicador son los siguientes:
    - 1.44.1.1. El personal dispondrá de 25 minutos contados a partir de la hora de recibida la llamada telefónica para registrar en el sistema de mesa de ayuda el reporte, diagnosticar el problema reportado por el usuario y en su caso atenderlo. Este nivel de servicio no aplica para los reportes generados para el SURI.
    - 1.44.1.2. Para los reportes de atención generados para el SURI, el personal de soporte cumplirá con lo siguiente, de lo contrario los reportes serán considerados como no atendidos satisfactoriamente:
      - 1.44.1.3. Los reportes clasificados como Transacciones Simples serán atendidos en un máximo de 1 día hábil, contados a partir de la fecha y hora de levantado el reporte.
      - 1.44.1.4. Los reportes clasificados como Transacciones Complejas serán atendidos en un máximo de 4 días hábiles, contados a partir de la fecha y hora de levantado el reporte.
      - 1.44.1.5. Para los reporte que requieran ser canalizados a soporte técnico de tercer nivel de SURI, nuestro personal de soporte dispondrá de 1 días hábiles máximo, contados a partir de la fecha y hora de levantado el reporte para documentar y

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00034

estructurar el reporte de conformidad con el procedimiento de Documentación de Reportes de SURI, el cual se nos entregará máximo tres días posterior a la fecha de adjudicación.

- 1.44.1.6. Para el caso de los reportes de atención generados para el SURI en los cuales se requiera de integrar documentos y pantallas de los problemas reportados, los cuales dependan del envío por parte del usuario afectado, el personal de soporte dispondrá de un día adicional.
- 1.44.1.7. Para el caso de los reportes de atención generados para el SURI, los cuales sean escalados a tercer nivel, nuestro personal de soporte dará seguimiento al mismo al menos cada tercer día, lo cual se avalará con una nota o registro de seguimiento en el reporte.
- 1.44.2. **Soporte de Segundo Nivel.**- Los niveles de servicio requeridos para este indicador son los siguientes:
- 1.44.2.1. Niveles de servicio para los inmuebles de la SAGARPA que cuentan con la presencia de personal de soporte de segundo nivel asignados permanentemente:
- 1.44.2.2. El personal de soporte dispondrá de máximo 10 minutos a partir de que le fue asignado el reporte para presentarse en el lugar del usuario.
- 1.44.2.3. El personal de soporte dispondrá de 50 minutos contados a partir de la hora en que le fue asignado el reporte para elaborar y registrar en el sistema de mesa de ayuda el diagnóstico definitivo del problema reportado.
- 1.44.2.4. El personal de soporte dispondrá de 4 horas y 20 minutos contados a partir del momento de levantado el reporte para solucionar y terminar el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- 1.44.2.5. Niveles de servicio para los inmuebles de la SAGARPA que no cuentan con la presencia de personal de soporte de segundo nivel asignados permanentemente:
- 1.44.2.6. El personal de soporte dispondrá de máximo 2 horas a partir de que le fue asignado el reporte para presentarse en el lugar del usuario.
- 1.44.2.7. El personal de soporte dispondrá de 2 horas y 40 minutos contados a partir de la hora en que le fue asignado el reporte para elaborar y registrar en el sistema de mesa de ayuda el diagnóstico definitivo del problema reportado.
- 1.44.2.8. El personal de soporte dispondrá de 6 horas y 10 minutos contados a partir de la hora en que le fue asignado el reporte para solucionar y terminar el reporte en el sistema de mesa de ayuda.
- 1.44.2.9. En caso de que el problema no pueda ser atendido en los tiempos establecidos para solucionar y terminar el reporte, se integrará un equipo de respaldo, no debiendo rebasar los tiempos establecidos de 4 horas y 20 minutos para los reportes generados en los inmuebles de la SAGARPA que cuentan con la presencia de personal de soporte de segundo nivel asignados permanentemente y de 6 horas y 10 minutos para los reportes generados en los inmuebles de la SAGARPA que no cuentan con la presencia de personal de soporte de segundo nivel asignados permanentemente.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9

57



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

- 1.44.2.10. Para el caso de los reportes en los que suministremos un equipo de respaldo, este cumplirá con los siguientes tiempos para la entrega del equipo del usuario ya reparado o sustituido:
- 1.44.2.11. Para el caso de los equipos propiedad de la SAGARPA que se encuentran integrados al presente servicio como mantenimiento preventivo y correctivo serán reparados o sustituidos de conformidad con lo ofertado en la presente propuesta en un tiempo no mayor de 10 días hábiles contados a partir de la fecha y hora de levantado el reporte.
- 1.44.3. **Mantenimiento Preventivo.-** Los niveles de servicio requeridos para este indicador son los siguientes:
  - 1.44.3.1. Se considerarán mantenimientos preventivos no conformes los siguientes:
    - 1.44.3.2. Cuando no se haya dado mantenimiento a un equipo incluido en el Programa de Mantenimiento.
    - 1.44.3.3. Cuando antes de 5 días contados a partir de la fecha de aplicación del servicio de mantenimiento preventivo a un equipo se presente una falla que seas atribuible al servicio de mantenimiento.
    - 1.44.3.4. Cuando la Secretaría detecte que el mantenimiento preventivo a un equipo no fue otorgado de conformidad con el procedimiento de mantenimiento recomendado por el fabricante.
  - 1.44.4. **Disponibilidad del Sistema de Mesa de Ayuda.-** El Sistema de Mesa de Ayuda cumplirá con una disponibilidad del 99.93 % durante el mes evaluado.

00095

**Calculo de los indicadores de servicio**

1.45. El servicio se evaluará de manera mensual, verificando el cumplimiento a los niveles de servicio, de acuerdo a lo siguiente:

1.45.1. **Sopte de Primer Nivel.-** Para la obtención de la calificación del indicador se empleará la siguiente fórmula:

$$\text{Soporte de Primer Nivel} = \left( \frac{\text{Número de reportes atendidos satisfactoriamente} \cdot 35}{\text{Número de reportes totales}} \right) \text{puntos}$$

Dónde:

**Número de reportes atendidos satisfactoriamente.-** Es la suma de los reportes de primer nivel concluidos durante el mes analizado que se atendieron de conformidad con los requerimientos establecidos en nuestra propuesta técnica.

**Número de reportes totales.-** Es la suma total de los reportes concluidos por el soporte de primer nivel, durante el mes analizado.

1.45.2. **Sopte de Segundo Nivel.-** Para la obtención de la calificación del indicador se empleará la siguiente fórmula:

$$\text{Soporte de Segundo Nivel} = \left( \frac{\text{Número de reportes atendidos satisfactoriamente} \cdot 45}{\text{Número de reportes totales}} \right) \text{puntos}$$

Dónde:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00035

**Número de reportes atendidos satisfactoriamente.**- Es la suma de los reportes de segundo nivel generados durante el mes analizado que se atendieron de conformidad con los requerimientos establecidos en la presente propuesta técnica.

**Número de reportes totales.**- Es la suma total de los reportes atendidos por el soporte de segundo nivel, durante el mes analizado.

1.45.3. **Mantenimiento Preventivo.**- Para la obtención de la calificación del indicador se empleará la siguiente fórmula:

$$\text{Mantenimiento Preventivo} = \frac{(\text{Mantenimientos Realizados Satisfactoriamente}) * 5 \text{ Puntos}}{\text{Total de Mantenimientos Planeados}}$$

Donde:

**Mantenimientos Realizados Satisfactoriamente.**- Es la suma de los equipos a los cuales se les brindo el servicio de manera satisfactoria, cumpliendo con lo requerido en la presente propuesta técnica.

**Total de Mantenimientos Planeados.**- Es el número total de equipos programados para brindarles el servicio de mantenimientos durante el mes evaluado.

1.45.4. **Disponibilidad del Sistema de Mesa de Ayuda.**- Para la obtención de la calificación del Indicador en los meses donde se otorgue el servicio de mantenimiento preventivo se empleará la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad del Servicio} = \left( \frac{\text{Numero de horas de disponibilidad del sistema} * 100}{\text{Numero total de horas del mes evaluado}} \right) \%$$

Dónde:

**Número de horas de disponibilidad del servicio.**- Son las horas durante las cuales el Sistema de Mesa de Ayuda se encuentra disponible, descontando las horas que estuvo fuera de operación.

**Número total de horas del mes evaluado.**- Es el número de horas que contiene el mes evaluado, por ejemplo: si el mes consta de 31 días, entonces se considerarán 744 horas (24 hrs. x 31).

En caso de que la disponibilidad sea menor a 99.93 % Integradores de Tecnología obtendrá cero puntos en el presente indicador.

**Sanciones**

1.46. Mensualmente se evaluará el cumplimiento a los indicadores de servicio, donde para proceder al pago completo de la factura se requiere que Integradores de Tecnología obtenga una calificación mayor o igual a 90 puntos al sumar las calificaciones de todos los indicadores, de lo contrario se aplicará una sanción del 10% sobre el valor mensual de la factura del mes analizado. Adicionalmente se evaluará el cumplimiento a lo siguiente:

**Soporte de 1er Nivel**

1.46.1. El personal de soporte de primer nivel deberá responder las llamadas entrantes a más tardar 7 segundos del primer timbre, de lo contrario dicha llamada se considerará como llamada fuera de tiempo, en caso de que durante el mes analizado se tengas 50 llamadas fuera de tiempo (1.56% del total de llamadas estimadas) se descontará un punto de la calificación final de la evaluación mensual de cumplimiento a los niveles de servicio. El

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

número actual de llamadas es de 1,900 por mes, contemplando un máximo de 95 llamadas por día en el horario de servicio 0037

- 1.46.2. Durante el mes analizado no se deberán registrar más de 50 llamadas no contestadas o abandonadas por el personal de soporte de primer nivel, de lo contrario se descontarán dos puntos de la calificación final de la evaluación mensual de cumplimiento a los niveles de servicio.

**Soporte de 2o Nivel**

- 1.46.3. Por cada falta de asistencia del personal de soporte de segundo nivel, se descontará un punto de la calificación final de la evaluación mensual de cumplimiento a los niveles de servicio. Este requerimiento también aplicará al personal de soporte del SURI.
- 1.46.4. Por cada 3 retardos del personal de soporte de segundo nivel, se descontará un punto de la calificación final de la evaluación mensual de cumplimiento a los niveles de servicio. Este requerimiento también aplicará al personal de soporte del SURI.
- 1.46.5. En cualquier caso donde sea necesario reemplazar de manera definitiva a un técnico de soporte de segundo nivel, se dispondrá como máximo de 10 días hábiles para que presentemos a un reemplazo con el perfil requerido a fin de cubrir con la plantilla de personal ofertado, de lo contrario se descontarán un puntos de la calificación final obtenida en la evaluación mensual, en caso de persistir el incumplimiento, se descontará un punto por cada 3 días adicionales hasta que se cubra la vacante. Este requerimiento también aplicará al personal de soporte del SURI.
- 1.46.6. En caso de que el personal de soporte incumpla en 10 ocasiones durante el mes evaluado cualquiera de los requerimientos de operación establecidos en la presente propuesta se descontará un punto de la calificación final de la evaluación mensual de cumplimiento a los niveles de servicio. Este requerimiento también aplicará al personal de soporte del SURI.
- 1.46.7. Durante los primeros 3 días de cada mes, entregaremos la carpeta con la relación de reportes de 2º nivel que hayan sido atendidos y validados en el mes analizado, de lo contrario se descontarán cinco puntos de la calificación final de la evaluación mensual de cumplimiento a los niveles de servicio. Este requerimiento también aplicará al personal de soporte del SURI.
- 1.46.8. Para cada reporte generado en los inmuebles de la zona metropolitana donde se requiera suministrar un equipo de respaldo y este no sea suministrado en el tiempos requeridos en los niveles de servicio la presente propuesta, se descontará un punto porcentual de la calificación final del mes evaluado.

**Consideraciones Adicionales**

- 1.47. Durante la primera quincena de diciembre de 2010, la Secretaría entregará a Integradores de Tecnología toda la información necesaria para parametrizar el sistema. Asimismo durante el mes de diciembre de 2010, Integradores de Tecnología en coordinación con la Secretaría programarán sesiones de capacitación que impartirá el personal de la SAGARPA a fin de estemos en posibilidades de dar soporte a los diferentes servicios institucionales con que cuenta la Secretaría.
- 1.48. Llevaremos a cabo la instalación configuración y puesta a punto del Sistema de Mesa de Ayuda a más tardar el 3 de enero de 2011 para que pueda operar cumpliendo lo requerido en el presente anexo para el servicios de soporte de primer y segundo nivel, así como de gestión de garantías, de lo contrario, la dependencia aplicará una sanción del 5% sobre el

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NUM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00033

monto de la facturación mensual mientras persista el incumplimiento, esta penalización será adicional a la penalización que se pudiera generar por cualquier otro incumplimiento.

- 1.49. Para integrar la parametrización necesaria para cumplir con la alineación de los procesos a ITIL V3 dispondremos de un periodo máximo de 6 meses contados a partir de la fecha de inicio de vigencia del contrato, de lo contrario, la dependencia aplicará una sanción del 5% sobre el monto de la facturación mensual mientras persista el incumplimiento, esta penalización será adicional a la penalización que se pudiera generar por cualquier otro incumplimiento.
- 1.50. Presentaremos todos los recursos humanos y materiales para ofrecer el servicio ofertado en la presente propuesta a más tardar el 3 de Enero del 2011, en caso de no cumplir con lo anterior seremos sancionados con un punto porcentual del valor total de la factura por día de retraso, adicional a la sanción que se pudiera llegar a presentar al momento de realizar la evaluación mensual del servicio.
- 1.51. Integradores de Tecnología dispondrá de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de inicio del contrato a fin concluir con las adecuaciones necesarias en el sistema de mesa de ayuda para que se generen de manera automática todos los reportes solicitados en nuestra propuesta, de lo contrario se aplicará una sanción de un punto porcentual del valor total de la factura por día de retraso, adicional a la sanción que se pudiera llegar a presentar al momento de realizar la evaluación mensual del servicio.
- 1.52. En caso de que se demuestre que nuestro personal ha incurrido en alguna acción no autorizada por la SAGARPA la cual represente un costo para esta (Por ejemplo llamadas telefónicas de carácter personal), dicho costo será descontado de la facturación mensual del servicio.

#### Entregables para la Facturación del Servicio

- 1.53. A fin de que la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos inicie los trámites de pago de las facturas del servicio, cumpliremos con lo siguiente:
  - 1.53.1. De manera mensual entregaremos una carpeta a la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, la cual tendrá una impresión del sistema del detalle de cada uno de los reportes generados durante el mes analizado, incluyendo en cada reporte del sistema el formato de atención a usuarios, debidamente requisitado.
  - 1.53.2. La carpeta requerida en el punto anterior tendrá los reportes semanales y mensuales que la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos defina.
  - 1.53.3. Se anexará a cada una de las facturas mensuales la relación de los bienes informáticos indicando el tiempo que estuvieron operando en el mes. Si falta esta relación aprobada por la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos no se pagará la factura correspondiente.
  - 1.53.4. Se pagará sobre servicios devengados de manera mensual y las facturas deberán ser validadas y autorizadas por la Dirección de Infraestructura Tecnológica.

#### EQUIPAMIENTO DE CÓMPUTO

##### Requerimientos Generales para las Partidas Uno, Concepto DOS, Partidas DOS, TRES Y CUATRO

- 2.1. Integradores de Tecnología integrará un servicio de arrendamiento, el cual incluirá el siguiente equipamiento de cómputo:
  - 2.1.1. Computadoras de Escritorio Estándar

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00039

- 2.1.2. Computadoras Portátiles Estándar
- 2.1.3. Computadoras Portátiles Avanzadas
- 2.1.4. Servidores Básicos
- 2.1.5. Servidores Estándar
- 2.1.6. Servidores de Alto Desempeño
- 2.1.7. Consola de Administración de Servidores con KVM
- 2.1.8. Gabinete para Servidores
- 2.2. Durante el primer año de vigencia del contrato la SAGARPA podrá integrar a cualquiera de sus organismos, para lo cual Integradores de Tecnología respetará los precios y condiciones ofertadas en la presente Propuesta.

**Características Técnicas del Equipamiento Requerido**

- 2.3. Los equipos que integraremos cumplen al menos con todas y cada una de las especificaciones técnicas referidas a continuación:

Marca: HP  
 Modelo: COMPAQ 6005 PRO

COMPUTADORA DE ESCRITORIO ESTANDAR	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
PROCESADOR	AMD PHENOM II X4 B97 (3.2 GHZ, 8.0 MB TOTAL CACHE)
CONJUNTO DE CHIPS	COMPATIBLE CON HYPERTRANSPORT
TARJETA MADRE	DISEÑADA Y DESARROLLADA POR HP, FABRICANTE DEL CPU, NO ES INTEGRACIÓN DE OTRO FABRICANTE.
MEMORIA RAM	8 GB DE MEMORIA DDR3 1066 MHZ O SUPERIOR, EN DOS DIMMS, EXPANDIBLE A 16 GB.
DISCO DURO	250 GB SATA II DE 7200 RPM.
UNIDAD ÓPTICA	CD/DVD+RW (24XCD-RW Y 8X DVD-RW) INTERNO
PUERTOS DE ENTRADA Y SALIDA	4 X USB 2.0 EN LA PARTE FRONTAL Y 6 X USB 2.0 EN LA PARTE POSTERIOR INTEGRADOS A LA TARJETA MADRE SIN NECESIDAD DE CABLES O PUENTES, ETHERNET (RJ45), ENTRADA Y SALIDA DE AUDIO.
CONECTIVIDAD	TARJETA DE RED 100/1000 GIGABIT ETHERNET.
MONITOR	DE 17" DE PANEL PLANO, DE LA MARCA HP MODELO LE1711G, QUE CUMPLE CON LA NORMA ENERGY STAR 5.0, SOPORTA RESOLUCIÓN DE AL MENOS 1280 X 1024 CON 16 MILLONES DE COLORES. CON ÁGULO DE VISIÓN DE 160º HORIZONTALES Y VERTICALES CON UN TIEMPO DE RESPUESTA

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx REC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00040

COMPUTADORA DE ESCRITORIO ESTANDAR	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
	5Ms.CERTIFICACIÓN EPEAT DE TIPO SILVER.
ADAPTADOR DE VIDEO	RESOLUCIÓN MÍNIMA DE 1280 X 1024 CON 16 MILLONES DE COLORES, CON 512 DE VIDEO COMPARTIDO, COMPATIBLE CON DIRECTX 10.
ADAPTADOR DE SONIDO	TARJETA DE 16 BITS, CON BOCINA INTERNA.
GABINETE	CATALOGADO POR EL FABRICANTE COMO GABINETE DE FORMATO SMALL FORM FACTOR DE HASTA 12,810 CM3, TIPO TOOL LESS DISEÑADO POR EL FABRICANTE CON CERRADURA QUE IMPIDE LA APERTURA DEL EQUIPO.  UN DISPOSITIVO CON CHAPA QUE PERMITA ASEGURAR EL GABINETE, MONITOR, TECLADO Y MOUSE AL MUEBLE.
DISPOSITIVO DE SEÑALAMIENTO	MOUSE USB ÓPTICO DE 2 BOTONES CON SCROLL, DE LA MARCA HP
TECLADO	ESTÁNDAR LATINOAMERICANO USB DE LA MARCA HP
SOFTWARE PREINSTALADO (IMAGEN)	EL EQUIPO CUENTA CON LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT WINDOWS 7, SIN EMBARGO SE PREINSTALARA EN TODOS LOS EQUIPOS UNA IMAGEN CON LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES (ANTIVIRUS, ADOBE ACROBAT READER, ETC.), INCLUYENDO MICROSOFT WINDOWS 7 ENTERPRISE X64 EDITION EN ESPAÑOL Y MICROSOFT OFFICE 2010 PROFESIONAL EN ESPAÑOL, CONSIDERADOS EN EL CONTRATO DE LICENCIAMIENTO POR VOLUMEN DE LA SECRETARÍA.
DISCOS DE RESTAURACIÓN	POR EL TOTAL DE EQUIPOS INCLUIDOS EN ESTA PARTIDA SE ENTREGARAN 40 JUEGOS DE DISCOS DE RECUPERACIÓN DEL SISTEMA EN ESPAÑOL PARA LA SAGARPA Y 5 JUEGOS PARA CADA UNO DE LOS ORGANISMOS QUE SE INTEGRAN A LA CONVOCATORIA, LOS CUALES INCLUIRÁN UNA IMAGEN COMPLETA DEL SOFTWARE PREINSTALADO, INCLUYENDO EL SISTEMA OPERATIVO, EL SOFTWARE PREINSTALADO (IMAGEN) Y TODAS LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES, ESTARAN CONTENIDAS EN UNA PARTICIÓN OCULTA DENTRO DEL DISCO DURO.
COMPATIBILIDAD	EL EQUIPO ESTA REGISTRADO EN EL SITIO DE MICROSOFT "WINDOWS 7 HARDWARE COMPATIBILITY LIST" EN LA SIGUIENTE LIGA: <a href="http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductDetails.aspx?m=7&amp;g=s&amp;cid=202&amp;agid=&amp;sv=6005&amp;f=&amp;pn=HP%20Compag%206005%20Pro%20Small%20Form%20Factor%20Business%20PC&amp;oid=31">http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductDetails.aspx?m=7&amp;g=s&amp;cid=202&amp;agid=&amp;sv=6005&amp;f=&amp;pn=HP%20Compag%206005%20Pro%20Small%20Form%20Factor%20Business%20PC&amp;oid=31</a> COMO EQUIPO 100% COMPATIBLE CON EL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS 7 X64.
SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍA	4 AÑOS DE GARANTÍA EN SITIO EN TODAS SUS PARTES, INCLUYE: REFACCIONES Y MANO DE OBRA

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

Marca: **HP**  
Modelo: **PROBOOK 6455B**

00041

COMPUTADORAS PORTÁTILES (LAPTOPS) AVANZADA	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
PROCESADOR	AMD PHENOM II QUAD-CORE N930 (2 GHZ, 2 MB L2 CACHE)
CONJUNTO DE CHIPS	COMPATIBLE CON HYPERTRANSPORT
MEMORIA RAM	8 GB DE MEMORIA DDR3 1066 MHZ
DISCO DURO	250 GB A 7200 RPM SATA.
UNIDADES OPTICAS	DVD-RW (24X CD Y 8X DVD) INTERNO.
PUERTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VIDEO, AUDIO (AUDÍFONOS Y MICRÓFONO), USB 2.0 X 3, ETHERNET (RJ-45), BLUETOOTH 2.0, EXPRESSCARD, PUERTO PARA UNIDAD DE ACOPLAMIENTO (DOCKING STATION) INTEGRADO AL EQUIPO.
LECTOR DE TARJETAS DE MEDIOS	6 EN 1
CONECTIVIDAD	TARJETA DE RED INTEGRADA 100/1000 GIGABIT ETHERNET, MODULO WIRELESS LAN 802.11B/G
PANTALLA	ANTIRREFLEJANTE DE 14", CON RESOLUCION DE (1366 X 768)
ADAPTADOR DE VIDEO	RESOLUCIÓN DE 1600 X 1200 CON 16 MILLONES DE COLORES, 512 MB DE MEMORIA COMPARTIDA PARA VIDEO
MONITOR	MONITOR DE PANEL PLANO DE 19", QUE CUMPLE CON LA NORMA ENERGY STAR 5.0 DE LA MARCA HP MODELO LE1901W, MISMA MARCA DEL EQUIPO OFERTADO
ADAPTADOR DE SONIDO	TARJETA INTEGRADA DE 16 BITS, CON ALTAVOCES ESTEREO INTEGRADO AL EQUIPO
CAMARA WEB Y MICROFONO	CAMARA DE 2 MEGAPIXELES INTEGRADA Y MICROFONO INTEGRADO AL GABINETE
TECLADO	ESTÁNDAR LATINOAMERICANO INTEGRADO AL EQUIPO. UN TECLADO USB ADICIONAL ESTANDAR LATINOAMERICANO DE LA MARCA HP, MISMA DEL EQUIPO.
DISPOSITIVO DE SEÑALAMIENTO	TOUCHPAD CON 2 BOTONES Y BARRA DE DESPLAZAMIENTO LATERAL. UN MOUSE USB ADICIONAL OPTICO DE DOS BOTONES CON SCROLL, DE LA MARCA HP
BATERÍA	DE IONES DE LITIO DE 3 HRS. DE USO MÍNIMO.
ENERGÍA	CUMPLE CON LA NORMA EPA ENERGY STAR 5.0
PESO	2.39 KG. INCLUYENDO LA BATERÍA

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00042

COMPUTADORAS PORTÁTILES (LAPTOPS) AVANZADA	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
SOFTWARE PREINSTALADO (IMAGEN)	EL EQUIPO CUENTA CON LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT WINDOWS 7 PROFESSIONAL, SIN EMBARGO SE PREINSTALARA EN TODOS LOS EQUIPOS UNA IMAGEN CON LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES (ANTIVIRUS, ADOBE ADOBE READER, ETC.), INCLUYENDO MICROSOFT WINDOWS 7 ENTERPRISE X64 EDITION EN ESPAÑOL Y MICROSOFT OFFICE 2010 PROFESSIONAL EN ESPAÑOL, CONSIDERADOS EN EL CONTRATO DE LICENCIAMIENTO POR VOLUMEN DE LA SECRETARÍA.
DISCOS DE RESTAURACIÓN	SE ENTREGARAN 5 JUEGOS DE DISCOS DE RECUPERACIÓN DEL SISTEMA EN ESPAÑOL PARA LA SAGARPA Y 1 JUEGO PARA CADA UNO DE LOS ORGANISMOS QUE SE INTEGRAN A LA CONVOCATORIA Y QUE REQUIERAN EQUIPOS DE ESTA CATEGORIA, LOS CUALES INCLUIRAN UNA IMAGEN COMPLETA DEL SOFTWARE PREINSTALADO, INCLUYENDO EL SISTEMA OPERATIVO, EL SOFTWARE PREINSTALADO (IMAGEN) Y TODAS LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES, DEBIENDO ESTAR CONTENIDAS EN UNA PARTIÇÃO OCULTA DENTRO DEL DISCO DURO.
COMPATIBILIDAD	EL EQUIPO ESTA REGISTRADO EN SITIO DE MICROSOFT "WINDOWS MARKETPLACE TESTED PRODUCTS LIST" EN LA SIGUIENTE LIGA: ( <a href="http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductDetails.aspx?m=7&amp;g=s&amp;cid=801&amp;aqid=&amp;sv=probook&amp;f=&amp;pn=HP%20ProBook%206455b&amp;oid=31">http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductDetails.aspx?m=7&amp;g=s&amp;cid=801&amp;aqid=&amp;sv=probook&amp;f=&amp;pn=HP%20ProBook%206455b&amp;oid=31</a> ) Y ES COMPATIBLE CON EL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS 7 X 64.
ACCESORIOS	MOCHILA ESTANDAR DE HP PARA EL EQUIPO, CABLE CON CANDADO DE SEGURIDAD (INCLUIR AL MENOS 2 LLAVES), ADAPTADOR DE CORRIENTE AC/DC Y CABLE DE ALIMENTACIÓN.
DOKINGSTATION	CUENTA CON DISPOSITIVO DE ACOPLAMIENTO DE LA MARCA HP MODELO 90 W DOCKING STATION CON LOS SIGUIENTES PUERTOS: 3 USB, 1 VIDEO VGA, 1 CONECTOR DE INTERFAZ DE VIDEO DIGITAL (DVI), 1 VIDEO DISPLAYPORT, 1 CONECTOR PARA AUDÍFONOS Y 1 CONECTOR PARA MICRÓFONO.  CONECTOR PARA ADAPTADOR DE AC/DC QUE ADEMÁS DE ALIMENTAR AL DISPOSITIVO ALIMENTA A LA LAPTOP CUANDO ESTÉ ACOPLADA, CONTARA CON BOTÓN DE ENCENDIDO Y BOTÓN DE EXPULSIÓN, MISMO QUE SE BLOQUEARA CON EL USO DE UN CABLE DE SEGURIDAD, ESTO ES QUE EL MISMO CABLE PUEDE PROTEGER AL DISPOSITIVO Y AL EQUIPO.  UNA BASE PARA MONITOR CON TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA INTEGRARSE AL DISPOSITIVO DE ACOPLAMIENTO DE LA MARCA HP, MISMA MARCA DEL DOKINGSTATION.
SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍA	4 AÑOS DE GARANTÍA EN SITIO EN TODAS SUS PARTES, INCLUYE: REFACCIONES Y MANO DE OBRA.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-209



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

Marca: HP  
Modelo: PROBOOK 6455B

00043

COMPUTADORAS PORTÁTILES (LAPTOPS) ESTANDAR	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
PROCESADOR	AMD PHENOM II QUAD-CORE N930 (2 GHZ, 2 MB L2 CACHE)
CHIPSET	COMPATIBLE CON HYPERTRANSPORT
MEMORIA RAM	8 GB DE MEMORIA DDR3 1066 MHZ
DISCO DURO	AL MENOS 250 GB A 7200 RPM SATA.
UNIDAD ÓPTICA	24X CD-R/DVD-R (8X DVD) INTERNO.
PUERTOS DE ENTRADA Y SALIDA	AUDIO (AUDIFONOS Y MICRÓFONO INTEGRADOS AL GABINETE), USB 2.0 X 3, ETHERNET (RJ-45), BLUETOOTH 2.0, EXPRESSCARD PUERTO PARA UNIDAD DE ACOPLAMIENTO (DOCKING STATION) INTEGRADO AL EQUIPO.
CONECTIVIDAD	TARJETA DE RED INTEGRADA 100/1000 GIGABIT ETHERNET, MODULO WIRELESS LAN 802.11B/G
PANTALLA	ANTIRREFLEJANTE DE 14", CON RESOLUCION DE (1366 X 768)
ADAPTADOR DE VIDEO	RESOLUCIÓN DE 1600 X 1200 CON 16 MILLONES DE COLORES, 512 MB DE MEMORIA COMPARTIDA PARA VIDEO
CAMARA WEB	CAMARA INTEGRADA EN EL EQUIPO DE 2 MEGAPIXELES.
ADAPTADOR DE SONIDO	TARJETA INTEGRADA DE 16 BITS CON ALTAVOCES ESTEREO INTEGRADOS AL GABINETE
LECTOR DE TARJETAS DE MEDIOS	6 EN 1 O SUPERIO
DISPOSITIVO DE SEÑALAMIENTO	TOUCHPAD CON 2 BOTONES Y BARRA DE DESPLAZAMIENTO LATERAL.
TECLADO	ESTÁNDAR LATINOAMERICANO.
BATERIA	IONES DE LITIO DE 3 HRS. DE USO MÍNIMO.
ENERGÍA	CUMPLE CON LA NORMA EPA ENERGY STAR 5.0
PESO	2.39 KG., INCLUYENDO BATERIA
SOFTWARE PREINSTALADO (IMAGEN)	EL EQUIPO CUENTA CON LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT WINDOWS 7 PROFESIONAL, SIN EMBARGO SE PREINSTALARA EN TODOS LOS EQUIPOS UNA IMAGEN CON LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES (ANTIVIRUS, ADOBE ACROBAT READER, ETC.), INCLUYENDO MICROSOFT WINDOWS 7 ENTERPRISE X64 EDITION EN ESPAÑOL Y MICROSOFT OFFICE 2010 PROFESIONAL EN ESPAÑOL, CONSIDERADOS EN EL CONTRATO DE LICENCIAMIENTO POR VOLUMEN DE LA SECRETARÍA.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00044

COMPUTADORAS PORTÁTILES (LAPTOPS) ESTANDAR	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
DISCOS DE RESTAURACIÓN	POR EL TOTAL DE EQUIPOS INCLUIDOS EN ESTA PARTIDA SE ENTREGARAN 5 JUEGOS DE DISCOS DE RECUPERACIÓN DEL SISTEMA EN ESPAÑOL, LOS CUALES INCLUIRAN UNA IMAGEN COMPLETA DEL SOFTWARE PREINSTALADO, INCLUYENDO EL SISTEMA OPERATIVO, LA SUITE DE PRODUCTIVIDAD (MS OFFICE) Y TODAS LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES, Y ESTARAN CONTENIDAS EN UNA PARTICIÓN OCULTA DENTRO DEL DISCO DURO.
COMPATIBILIDAD	EL EQUIPO ESTA REGISTRADO EN SITIO DE MICROSOFT "WINDOWS MARKETPLACE TESTED PRODUCTS LIST" EN LA SIGUIENTE LIGA: <a href="http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductDetails.aspx?m=7&amp;q=s&amp;cid=801&amp;aqid=&amp;sv=probook&amp;f=&amp;pn=HP%20ProBook%206455b&amp;oid=31">http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductDetails.aspx?m=7&amp;q=s&amp;cid=801&amp;aqid=&amp;sv=probook&amp;f=&amp;pn=HP%20ProBook%206455b&amp;oid=31</a> Y ES COMPATIBLE CON EL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS 7 X 64.
ACCESORIOS	MALETÍN ESTÁNDAR DE HP, CABLE CON CANDADO DE SEGURIDAD (INCLUIR AL MENOS 2 LLAVES), ELIMINADOR DE BATERIAS Y CABLE DE ALIMENTACIÓN.
DOCKINGSTATION	CUENTA CON DISPOSITIVO DE ACOPLAMIENTO CON LOS SIGUIENTES PUERTOS: 3 USB, 1 VIDEO VGA, 1 CONECTOR DE INTERFAZ DE VIDEO DIGITAL-(DVI), 1 VIDEO DISPLAYPORT, 1 CONECTOR PARA AUDÍFONOS Y 1 CONECTOR PARA MICRÓFONO.  CONECTOR PARA ADAPTADOR DE AC/DC QUE ADEMÁS DE ALIMENTAR AL DISPOSITIVO ALIMENTA A LA LAPTOP CUANDO ESTÉ ACOPLADA, CUENTA CON BOTÓN DE ENCENDIDO Y BOTÓN DE EXPULSIÓN; MISMO QUE SE BLOQUEARA CON EL USO DE UN CABLE DE SEGURIDAD, ESTO ES QUE EL MISMO CABLE PUEDE PROTEGER AL DISPOSITIVO Y AL EQUIPO.
SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍA	4 AÑOS DE GARANTÍA EN SITIO EN TODAS SUS PARTES, INCLUYE: REFACCIONES Y MANO DE OBRA.

Marca: HP  
 Modelo: PROLIANT DL585 G7

SERVIDOR DE ALTO DESEMPEÑO	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
PROCESADOR:	4 PROCESADORES AMD OPTERON 6174 DE DOCE NUCLEOS
VELOCIDAD DEL PROCESADOR:	2.2 GHZ PARA OPTERON 6174.
CONJUNTO DE CHIPS:	COMPATIBLE CON HYPERTRANSPORT*
MEMORIA RAM:	128 GB DE MEMORIA DDR3 DE 1066 MHZ CON ECC, ESCALABLE A 512 GB.
DISCO DURO:	2 DISCOS DUROS DE 146 GB, 10K RPM, SERIAL-ATTACH SCSI, 6 GBPS, HOT-PLUG

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2009



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00045

SERVIDOR DE ALTO DESEMPEÑO	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
	3 DISCOS DUROS DE 300 GB, 10K RPM, SERIAL-ATTACH SCSI, 6 GBPS, HOT-PLUG
CONTROLADORA DE DISCOS	SAS CON SOPORTE PARA RAID 0, 1 Y 5 MINIMO, QUE SOPORTE TASAS DE TRANSFERENCIA DE 6 GBPS Y GENERAR ARREGLOS TIPO ESPEJO CON LOS DISCOS DUROS DESCRITOS EN LA PRESENTE ESPECIFICACIONE TECNICA
UNIDAD OPTICA:	CD/DVD-ROM.
PUERTOS DE ENTRADA Y SALIDA:	4 PUERTOS USB 2.0, 1 PUERTO SERIAL, 1 PUERTO DE VIDEO VGA,, 1 PUERTO DEDICADO A LA ADMINISTRACIÓN
CONECTIVIDAD:	2 TARJETAS DE RED 100/1000 GIGABIT ETHERNET, CON DOS PUERTOS (RJ45) CADA UNA. 1 TARJETA DE RED ETHERNET SX DE 1G PARA CONEXION SC (FIBRA ÓPTICA) 2 TARJETA FIBRE CHANNEL PCI-E DE 4 GB DOBLE PUERTO COMPATIBLE CON UNA SAN CLARIION CX-240, SE INCLUIRAN 2 CABLES DE FIBRA DE 10 METROS.
FUENTE DE PODER	3 O 4 FUENTES DE PODER REDUNDANTES, DE AL MENOS 1100W HOT-PLUG, GARANTIZANDO QUE EL EQUIPO SE MANTENDRA OPERANDO CUANDO SE PRESENTE UNA FALLA EN UN INSTANTE DE TIEMPO EN 2 FUENTES.
TIPO DE CHASIS:	PARA MONTAJE EN RACK TIPO UNIVERSAL DE 19" DISEÑADO POR HP, CON TODOS LOS ACCESORIOS NECESARIOS PARA EL MONTAJE.
TAMAÑO DEL CHASIS:	4 UNIDADES DE RACK.
TECLADO:	NO REQUERIDO.
DISPOSITIVO DE SEÑALAMIENTO:	NO REQUERIDO
MOTHERBOARD:	DISEÑADA Y DESARROLLADA POR HP, NO ES INTEGRACIÓN DE OTRO FABRICANTE.
DISCOS DE RESTAURACIÓN:	DISCOS DE RECUPERACIÓN DEL SISTEMA EN ESPAÑOL, LOS CUALES INCLUIRAN TODOS LOS DRIVERS Y APLICACIONES DEL EQUIPO.
COMPATIBILIDAD:	EL EQUIPO ESTA REGISTRADO EN EL SITIO DE MICROSOFT "WINDOWS SERVER CATALOG OF TESTED PRODUCT" EN LA SIGUIENTE LIGA: ( <a href="http://www.windowsservercatalog.com/Item.aspx?idItem=b6c854d5-ae13-4de7-10d3-2bed950443ec&amp;bCatID=1333">http://www.windowsservercatalog.com/Item.aspx?idItem=b6c854d5-ae13-4de7-10d3-2bed950443ec&amp;bCatID=1333</a> ) PARA EL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS SERVER 2008 R2 x64.
NORMAS DE CALIDAD:	CUMPLE CON LAS NORMAS MEXICANAS VIGENTES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y/O A FALTA DE ESTAS, CON LAS NORMAS INTERNACIONALES VIGENTES.
SOPORTE TÉCNICO/GARANTÍA:	4 AÑOS DE GARANTÍA EN TODAS SUS PARTES Y MANO DE OBRA EN SITIO.

Integradores de Tecnología, S.Á. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00046

Marca: HP  
 Modelo: PROLIANT DL385 G7

SERVIDOR ESTÁNDAR	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
PROCESADOR	2 PROCESADORES AMD OPTERON 6174 DE DOCE NUCLEOS
VELOCIDAD DEL PROCESADOR	2.2 GHZ PARA OPTERON 6174.
CONJUNTO DE CHIPS	COMPATIBLE CON HYPERTRANSPORT*
MEMORIA RAM	64 GB DE MEMORIA DDR3 A 1066 MHZ, EXPANDIBLE A 256 GB.
DISCO DURO	2 DISCOS DUROS DE 146 GB, 10K RPM, SERIAL-ATTACH SCSI, 6 GBPS, HOT-PLUG (DESMONTAJE EN CALIENTE) 3 DISCO QURO DE 300 GB, 10K RPM, SERIAL-ATTACH SCSI, 6 GBPS, HOT-PLUG.
CONTROLADORA DE DISCOS	SAS CON SOPORTE PARA RAID 0, 1 Y 5 MINIMO, QUE SOPORTA TASAS DE TRANSFERENCIA DE 6 GBPS Y GENERAR ARREGLOS TIPO ESPEJO CON LOS DISCOS DUROS DESCRITOS EN LA PRESENTE ESPECIFICACIONE TÉCNICA.
UNIDAD OPTICA	CD/DVD-ROM
PUERTOS DE ENTRADA Y SALIDA	4 PUERTOS USB 2.0, 1 PUERTO SERIAL, 1 PUERTO DE VIDEO VGA, 1 PUERTO DEDICADO A LA ADMINISTRACIÓN.
CONECTIVIDAD	2 TARJETAS DE RED 100/1000 GIGABIT ETHERNET, CON DOS PUERTOS (RJ45) CADA UNA. 1 TARJETA DE RED ETHERNET SX DE 1G PARA CONEXION SC (FIBRA ÓPTICA) 2 TARJETA FIBRE CHANNEL PCI-E DE 4 GB COMPATIBLE CON UNA SAN CLARIION CX-240, SE DEBERAN INCLUIR 2 CABLES DE FIBRA DE 10 METROS POR SERVIDOR.
TECLADO	SIN TECLADO
DISPOSITIVO DE SEÑALAMIENTO	SIN MOUSE
TIPO DE CHASIS	PARA MONTAJE EN RACK TIPO UNIVERSAL DE 19" DISEÑADO POR HP, CON TODOS LOS ACCESORIOS NECESARIOS PARA EL MONTAJE.
TAMAÑO DEL CHASIS:	2 UNIDADES DE RACK.
ALIMENTACIÓN	2 FUENTES DE PODER REDUNDANTES DE 750 W ACTIVAS, TIPO HOT-PLUG.
VENTILADORES	VENTILADORES REDUNDANTES TIPO HOT-SWAP.
DISCOS DE RESTAURACIÓN	DISCOS DE RECUPERACIÓN DEL SISTEMA EN INGLES, CON TODOS LOS DRIVERS Y APLICACIONES DEL EQUIPO.
COMPATIBILIDAD	EL EQUIPO ESTA REGISTRADO EN EL SITIO DE MICROSOFT "WINDOWS SERVER CATALOG OF TESTED PRODUCT" EN LA SIGUIENTE LIGA:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col/ San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

30047

SERVIDOR ESTANDAR	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
	( <a href="http://www.windowsservercatalog.com/item.aspx?idItem=8c4737c3-1874-5f34-975d-15b43c3ff3e3e&amp;bCatID=1333">http://www.windowsservercatalog.com/item.aspx?idItem=8c4737c3-1874-5f34-975d-15b43c3ff3e3e&amp;bCatID=1333</a> ) PARA EL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT® WINDOWS® SERVER 2008 R2 x64.
NORMAS DE CALIDAD	CUMPLE CON LAS NORMAS MEXICANAS VIGENTES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y/O A FALTA DE ESTAS, CON LAS NORMAS INTERNACIONALES VIGENTES.
SOPORTE TÉCNICO/GARANTÍA:	4 AÑOS DE GARANTÍA EN TODAS SUS PARTES Y MANO DE OBRA EN SITIO.

Marca: **HP**  
Modelo: **PROLIANT DL385 G7**

SERVIDOR BASICO	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
PROCESADOR	1 AMD OPTERON™ 6136 DE OCHO NUCLEOS
VELOCIDAD DEL PROCESADOR	2.4 GHZ PARA EL OPTERON™ 6136
CONJUNTO DE CHIPS	COMPATIBLE CON HYPERTRANSPORT®
MEMORIA RAM	8 GB DE MEMORIA PC3-10600R DDR3 A 1333 MHZ, EXPANDIBLE A 256 GB.
DISCO DURO	1 DISCO DURO DE 300 GB, 10K RPM, SERIAL-ATTACH SCSI, 6 GBPS, HOT-PLUG.
SEGUNDO DISCO DURO	1 DISCO DURO DE 300 GB, 10K RPM, SERIAL-ATTACH SCSI, 6 GBPS, HOT-SWAP.
CONTROLADORA DE DISCOS	CON SOPORTE SAS Y SATA, QUE SOPORTE TASAS DE TRANSFERENCIA DE 6 GBPS Y GENERAR ARREGLOS TIPO ESPEJO CON LOS DISCOS DUROS DESCRITOS EN LA PRESENTE ESPECIFICACIONE TECNICA.
UNIDAD ÓPTICA	CD/DVD-ROM.
PUERTOS DE ENTRADA Y SALIDA	4 PUERTOS USB 2.0, 1 PUERTO SERIAL, 1 PUERTO DE VIDEO VGA, 1 PUERTO DEDICADO A LA ADMINISTRACIÓN.
CONECTIVIDAD	2 TARJETAS DE RED 100/1000 GIGABIT ETHERNET.
TIPO DE CHASIS	PARA MONTAJE EN RACK TIPO UNIVERSAL DE 19" DISEÑADO POR HP, CON TODOS LOS ACCESORIOS NECESARIOS PARA EL MONTAJE.
ALIMENTACIÓN	2 FUENTES DE PODER DE 460 W TIPO HOT-PLUG.
TAMAÑO DEL CHASIS:	2 UNIDAD DE RACK.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

30043

SERVIDOR BASICO	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
DISPOSITIVO DE SEÑALAMIENTO	MOUSE USB OPTICO DE 2 BOTONES CON SCROLL, DE LA MARCA HP
TECLADO	USB ESTANDAR LATINOAMERICANO DE LA MARCA HP
DISCOS DE RESTAURACIÓN	DISCOS DE RECUPERACIÓN DEL SISTEMA EN INGLES, LOS CUALES INCLUYEN TODOS LOS DRIVERS Y APLICACIONES DEL EQUIPO.
COMPATIBILIDAD	EL EQUIPO ESTA REGISTRADO EN EL SITIO DE MICROSOFT "WINDOWS SERVER CATALOG OF TESTED PRODUCT" EN LA LIGA ( <a href="http://www.windowsservercatalog.com/item.aspx?itemId=43ed2dc0-e648-2b58-be2c-39a346552753&amp;bCatID=1333">http://www.windowsservercatalog.com/item.aspx?itemId=43ed2dc0-e648-2b58-be2c-39a346552753&amp;bCatID=1333</a> ) PARA EL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT® WINDOWS® SERVER 2008 R2 x64.
NORMAS DE CALIDAD	CUMPLE CON LAS NORMAS MEXICANAS VIGENTES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y/O A FALTA DE ESTAS, CON LAS NORMAS INTERNACIONALES VIGENTES.
SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍA	4 AÑOS DE GARANTÍA EN SITIO EN TODAS SUS PARTES, INCLUYE: REFACCIONES Y MANO DE OBRA.

Marca: HP  
Modelo: TFT7600 / Server Console Switch

CONSOLA DE ADMINISTRACION DE SERVIDORES	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
TIPO DE MONITOR	PANEL PLANO DE 17", VGA O SUPERIOR, DE LA MARCA HP, MISMA MARCA DE LOS SERVIDORES, CON CAJONERA DESLIZABLE.
RESOLUCION DEL MONITOR	1280 X 1024 o 1440 X 900 CON 16 MILLONES DE COLORES
TECLADO	PLEGABLE ESTANDAR EN ESPAÑOL/INGLES, CON CAJONERA DESLIZABLE.
DISPOSITIVO DE SEÑALAMIENTO	TOUCHPAD CON DOS BOTONES, INTEGRADO AL TECLADO Y A LA CONSOLA
SOFTWARE	INTEGRA EL SOFTWARE DE CONFIGURACION DEL EQUIPO, EL CUAL ES DE LA MARCA HP Y CUENTA CON LICENCIAS DE USO
MULTIPLEXOR	MULTIPLEXOR CON CAPACIDAD PARA CONECTAR AL MENOS 16 SERVIDORES
AHORRO DE ENERGIA	CUMPLE CON LA NORMA ENERGY STAR

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2009

71



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00049

CONSOLA DE ADMINISTRACION DE SERVIDORES	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
TAMAÑO	UNA UNIDAD DE RACK
MONTAJE	INCLUYE TODOS LOS ACCESORIOS PARA MONTARSE EN UN RACK DE 19"
ACCESORIOS	- LOS CABLES Y ACCESORIOS NECESARIOS PARA LA ALIMENTACION ELECTRICA. - TODOS LOS CABLES Y CONECTORES NECESARIOS PARA CONECTAR 16 SERVIDORES A LA CONSOLA. - 16 CABLES DE CONEXIÓN A SERVIDORES: 10 DE 2 METROS, 4 DE 6 METROS Y 2 DE 11 METROS.
SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍA	4 AÑOS DE GARANTÍA EN SITIO EN TODAS SUS PARTES, INCLUYE: REFACCIONES Y MANO DE OBRA.

Marca: HP  
Modelo: RACK 10642 G2

GABINETE PARA SERVIDORES	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
DIMENSIONES:	DE 19 PULGADAS, PROFUNDIDAD 2.5 PIES Y ALTO 7 PIES
CAPACIDAD DE CARGA:	1,000 KG.
CARACTERÍSTICAS :	PUERTA FRONTAL CON MALLA METALICA QUE PERMITE LA ENTRADA DE AIRE A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO, DESMONTABLE, UNA CERRADURA Y 2 LLAVES. PUERTA POSTERIOR VENTILADA, CON ESPACIO PARA CABLEADO, DESMONTABLE CON CERRADURA Y 2 LLAVES TAPAS LATERALES DESMONTABLES. EL GABINETE ES DE LA MARCA HP, MISMA MARCA DE LOS SERVIDORES OFERTADOS.
ACCESORIOS	INCLUYE DOS BANDEJAS DE 19" VENTILADAS 1U, NO EXCEDERAN TAMAÑO DE PROFUNDIDAD HERRERÍA PARA FIJACIÓN DE EQUIPOS AL MENOS 4 VENTILADORES SUPERIORES DESMONTABLES. INCLUYE BASE PARA NIVELADORES.
ALIMENTACION:	UNA BARRA MULTICONTACTO CON FUSIBLE Y AL MENOS 10 TOMAS DE CORRIENTE.
TIPO DE PINTURA	PINTURA ELECTROSTÁTICA HORNEADA.
SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍA	1AÑOS DE GARANTÍA EN SITIO EN TODAS SUS PARTES, INCLUYE: REFACCIONES Y MANO DE OBRA.

- 2.4. Las cantidades que serán contratadas por partida dependerán del precio ofertado por Integradores de Tecnología en caso de resultar adjudicado, por lo que se nos darán a conocer a más tardar tres días posteriores de la fecha de fallo.
- 2.5. El equipo de cómputo ofertado será entregado en colores neutros (negro, gris y/o plata), avalados previamente por la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos de la SAGARPA.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00050

#### Mantenimiento Preventivo

- 2.6. Para el equipamiento de cómputo ofertado a excepción del gabinete para servidores, se cumplirá con los siguientes requerimientos de mantenimiento preventivo y correctivo:
- 2.6.1. Para el equipamiento referido como Computadoras de Escritorio Estándar, Computadoras Portátiles Avanzadas y Computadoras Portátiles Estándar, Servidores Básicos, Servidores Estándar, Servidores Alto Desempeño y Consola de Administración con KVM ofrecemos al menos un servicio de mantenimiento preventivo al año durante la vigencia del contrato, de conformidad con las recomendaciones del fabricante para este tipo de servicios. El servicio de mantenimiento iniciará en el segundo año de vigencia del contrato contado a partir de la fecha de inicio del contrato.

#### Mesa de Ayuda del Licitante

- 2.7. Integradores de Tecnología cuenta con un servicio de mesa de ayuda (mesa de ayuda del proveedor), para la atención y resolución de reportes de servicio pudiendo ser integrada al servicio de mesa de ayuda en el concepto uno de la partida uno, cumpliendo con lo siguiente:
- 2.7.1. La SAGARPA, a través de su propia mesa de ayuda, reportará a Integradores de Tecnología en caso de resultar adjudicado los problemas presentados en la operación de los equipos.
- 2.7.2. Nuestra mesa de ayuda realizará las reparaciones necesarias a los equipos que presenten fallas, proporcionando en su caso, los equipos de respaldo que permitan continuar con la operación normal a los usuarios.
- 2.7.3. Integradores de Tecnología cuenta con un sistema para el registro, turnado, seguimiento y cierre de incidencias, así como para la generación de informes.
- 2.7.4. Las incidencias tendrán un documento de soporte (reporte de servicio), el cual será llenado en su totalidad por nuestro ingeniero que lo atiende y firmado de conformidad por el encargado de la secretaría, anotando fecha y hora de inicio, seguimiento y conclusión del servicio.
- 2.7.5. Se considerará un reporte como "cerrado" cuando el equipo en cuestión se encuentre operando a satisfacción del usuario, y con visto bueno del administrador del servicio por parte de la SAGARPA o sus organismos y con todos los servicios solicitados cubiertos.
- 2.7.6. Presentamos como parte de nuestra propuesta técnica el procedimiento de atención de fallas y garantía, además de incluir sus niveles de escalamiento, incluyendo los datos de las personas responsables en cada nivel.
- 2.7.7. Para el equipamiento referido en nuestra propuesta Computadoras de Escritorio Estándar, Computadoras Portátiles Avanzadas, Computadoras Portátiles Estándar, Servidores Básicos y Consola de Administración con KVM atenderemos los reportes telefónicos y atención de fallas y garantías de lunes a viernes, de 9:00 a 19:00 hrs. (horario de la ciudad de México), en días laborales de la dependencia.
- 2.7.8. Nuestra mesa de ayuda contará con un número telefónico sin costo (01-800) por medio del cual se recibirán los reportes de fallas. Para lo cual el área técnica de la convocante, validará la existencia de dicho número.
- 2.7.9. Para el equipamiento referido en nuestra propuesta como Servidores Estándar, Servidores de Alto Desempeño atenderemos reportes telefónicos y atención de fallas y garantías las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año durante la vigencia del contrato.

#### Seguro y Otros Gastos

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col/San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00051

2.8. Integradores de Tecnología cubrirá los seguros y gastos siguientes:

- 2.8.1. Para el caso de la CONAZA, el aseguramiento de los bienes informáticos arrendados durante la vigencia del contrato, estará a cargo de Integradores de Tecnología de resultar adjudicado, incluyendo el deducible. Dicho seguro cubrirá al menos robo, catástrofes naturales, accidentes, de tal manera que los bienes bajo cualquier circunstancia sean restituidos a los organismos de la SAGARPA sin costo adicional.
- 2.8.2. Para el caso de la SAGARPA y el resto de los organismos que participan en la presente convocatoria, el aseguramiento de los equipos correrá por cuenta de la Secretaría.
- 2.8.3. Todas las erogaciones y gastos que para la prestación del servicio hagamos, incluyendo pagos a nuestro personal, adquisición, transporte e instalación de bienes informáticos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisición de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y deducibles, impuestos y por cualquier otro concepto; serán directamente a nuestro cargo.

#### Evaluación del Servicio

##### Indicadores

- 2.9. Mensualmente se evaluarán los niveles de servicio alcanzados para cada uno de los indicadores definidos por la Secretaría y dependiendo de los puntos obtenidos se procederá al pago completo de la factura o a la cantidad correspondiente dependiendo de la sanción aplicable.
- 2.10. Los indicadores que se revisaran son los siguientes:
  - 2.10.1. Atención de Fallas.
  - 2.10.2. Mantenimiento Preventivo.

##### Calculo de los indicadores de servicio

2.11. El servicio se evaluará de manera mensual, verificando el cumplimiento a los niveles de servicio, de acuerdo a lo siguiente:

- 2.11.1. Atención de Fallas.- Para la obtención de la calificación del indicador se empleará la siguiente fórmula:  
$$\text{Atención de Fallas} = \left( \frac{\text{Número de reportes atendidos satisfactoriamente} \cdot 100}{\text{Número de reportes totales}} \right) \text{puntos}$$

Donde:

Número de reportes atendidos satisfactoriamente.- Es la suma de los reportes cerrados durante el mes analizado que cumplieron con los niveles de servicio requerido en la presente propuesta.

Número de reportes totales.- Es la suma total de los reportes cerrados durante el mes analizado.

- 2.11.2. Mantenimiento Preventivo.- Para la obtención de la calificación del indicador se empleará la siguiente fórmula:

$$\text{Mantenimiento Preventivo} = \frac{(\text{Mantenimientos Realizados Satisfactoriamente}) \cdot 100 \text{ Puntos}}{\text{Total de Mantenimientos Planeados}}$$

Donde:

Mantenimientos Realizados Satisfactoriamente.- Es la suma de los equipos a los cuales se les brindó el servicio de manera satisfactoria, cumpliendo con lo requerido en la presente propuesta.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2008



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00052

**Total de Mantenimientos Planeados.-** Es el número total de equipos programados para brindarles el servicio de mantenimientos durante el mes evaluado.

**Sanciones**

- 2.12. Mensualmente se evaluara el cumplimiento a los indicadores de servicio; donde en caso de incumplimiento a uno o varios de los indicadores requeridos en nuestra propuesta, se aplicará a Integradores de Tecnología una sanción del 10% sobre la oferta económica que haya realizado para el concepto que presente el incumplimiento durante el mes analizado.
- 2.13. En caso de que Integradores de Tecnología no entregue los equipos antes de las fechas señaladas en la presente propuesta, se descontará el 10% sobre la renta total mensual del concepto que presente el incumplimiento, asimismo se descontará 1 punto porcentual por cada día adicional de incumplimiento.

**PARTIDA UNO CONCEPTO DOS (SAGARPA)**

**Requerimientos Específicos**

**Distribución de Equipos**

- 2.14. Los lugares donde se entregarán los equipos son los siguientes:

**Tabla de Ubicaciones de Delegaciones Estatales de la SAGARPA**

- 2.14.1. Los contactos administrativos y técnicos por localidad se entregarán a Integradores de Tecnología en caso de resultar adjudicado a más tardar 3 días posteriores a la fecha de adjudicación.

Delegación	Estado	Dirección	Colonia	Código Postal
Aguascalientes	Aguascalientes, Ags.	Av. de la Convención Norte No 2202	Buenos Aires	20020
Baja California	Baja California, B.C.	Av. Reforma y Calle "L" s/n	Nueva	21100
Baja California Sur	Baja California Sur, B.C.S.	Agricultura S/N. Entre México y Durango	Emiliano Zapata	23070
Campeche	Campeche, Camp.	Av. Gobernadores No. 291 Esq. Héroes de Nacoziari	Santa Lucía	24020
Coahuila	Saltillo, Coah.	Carr. Central Km. 7.5	El Sauz	25016
Colima	Colima, Col.	Calle Medellín No. 560 Esq. Basilio Badillo	Popular Centro	28070
Chlapas	Tuxtla Gutiérrez, Chis.	Carretera Tuxtla Gutiérrez Chicoasen K.M. 0.350	Fracc. Los Laguitos	29029
Chihuahua	Chihuahua, Chih.	Av. Zarco N° 3801	Zarco	31020
Distrito Federal	Xochimilco, DF.	Camino a Nativitas S/N Barrio Xaltocan entre Madre Selva y Ciclamen	Barrio Xaltocan	16934
Durango	Durango, Dgo.	Blvd. Fco. Villa No. 5025	Ciudad Industrial	34229
Guanajuato	Celaya, Gto.	Av. Irrigación S/N	Monte de Camargo	38030

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-ZQ9

75



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00053

Delegación	Estado	Dirección	Colonia	Código Postal
Guerrero	Chilpancingo, Gro.	Av. Ruffo Figueroa No.2	Burócrata	39090
Hidalgo	Pachuca, Hgo.	Carr. Pachuca Tulancingo No.104-A	Felipe Ángeles	42090
Jalisco	Guadalajara, Jal.	Carr. a Chápala No. 655	El Álamo	45560
Edo. De México	Zinacantepec, Edo. De Méx.	Km. 4.5 Carretera Toluca Zitácuaro, Av. López Mateos	Zinacantepec	51350
Michoacán	Morelia, Mich.	Av. Ventura Puente No. 359	Chapultepec Norte	58260
Morelos	Cuerhavana, Mor.	Av. Universidad 5/N	Sta. María Ahuacatitlán	62100
Nayarit	Tepic, Nay.	Av. Insurgentes No. 1050 Oriente Fraccionamiento Ciudad del Valle	Menchaca	63157
Nuevo León	Monterrey, N.L.	Av. Constitución No. 4101 Oriente	Fierro	64590
Oaxaca	Oaxaca, Oax.	Riveras del Río Atoyac No. 38-A	Vicente Suárez	68030
Puebla	Puebla, Pue.	Av. 26 Norte No. 1202 Edif. "A"	Humbolt	72370
Querétaro	Querétaro, Qro..	Av. Constituyentes No. 201 Poniente	Lomas de Querétaro	76190
Quintana Roo	Chetumal, Q. Roo	Carretera Nacional Chetumal-Bacalar KM. 3.5. Vivero Los Mangos	Vivero Los Mangos	77049
San Luis Potosí	San Luis Potosí, S.L.P.	Jesús Goytortúa No. 136	Fracc. Tangamanga	78269
Sinaloa	Culliacán, Sin.	Km. 7.5 Carr. a Navolato, Unidad Bachigualato	Unidad Bachigualato	80140
Sonora	Hermosillo, Son.	Bldv. Paseo Río de Sonora Sur y Comonfort, Edificio México 2o. Nivel	Villa de Seris	83280
Tabasco	Villahermosa, Tab.	Calle Teapa Esq. C/Tacotalpa 5/N	Fracc. Prados de Villa Hermosa	86030
Tamaulipas	Ciudad Victoria, Tamps.	Calzada General Luis Caballero, No. 925,	Tamatan	87029
Tlaxcala	Tlaxcala, Tlax.	Libramiento Poniente No. 2	Unitlax, San Diego Metepec	60110
Veracruz	Jalapa, Ver.	Km. 3.5 Carretera Federal Jalapa, Veracruz	La Pastoresa	91193
Yucatán	Mérida, Yuc.	Calle 2A No. 401 x 3 y 4	Díaz Ordaz	97130
Zacatecas	Zacatecas, Zac.	Av. Defensa Nacional 88	Centro	98600
Región Lagunera	Cd. Lerdo, Dgo.	Calle Chih. No. 269 Ote. Entre Juárez y Matamoros	Centro	35150

2.15. La tabla siguiente muestra una propuesta de distribución de equipos para fines de referencia, toda vez que las cantidades finales se darán a conocer en el evento de fallo, las cuales estarán determinadas en función de los costos ofertados por Integradores de Tecnología:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00053

Lugar de Entrega	Computadora de Escritorio	Computadora Portátil Estándar	Computadora Portátil Avanzada	Servidor Básico	Servidor Estándar	Servidor Alto Desempeño	Consola de Administración con KVM	Gabinete para Servidores
Cuahtemoc	690	123	24	13	8	14	3	1
Aguascalientes	32	1	0	1	0	0	0	0
Baja California	45	1	0	1	0	0	0	0
Baja California Sur	25	1	0	1	0	0	0	0
Campeche	52	1	0	1	0	0	0	0
Chiapas	30	1	0	1	0	0	0	0
Chihuahua	70	1	0	1	0	0	0	0
Coahuila	25	1	0	1	0	0	0	0
Colima	29	1	0	1	0	0	0	0
Durango	24	1	0	1	0	0	0	0
Distrito Federal	23	1	0	1	0	0	0	0
Estado de México	46	1	0	1	0	0	0	0
Guanajuato	72	1	0	1	0	0	0	0
Guerrero	33	1	0	1	0	0	0	0
Hidalgo	52	1	0	1	0	0	0	0
Jalisco	58	1	0	1	0	0	0	0
Región Lagunera	23	1	0	1	0	0	0	0
Michoacán	136	1	0	1	0	0	0	0
Morelos	55	1	0	1	0	0	0	0
Nayarit	41	1	0	1	0	0	0	0
Nuevo León	35	1	0	1	0	0	0	0
Oaxaca	29	1	0	1	0	0	0	0
Puebla	34	1	0	1	0	0	0	0
Querétaro	46	1	0	1	0	0	0	0
Quintana Roo	54	1	0	1	0	0	0	0
San Luis Potosí	34	1	0	1	0	0	0	0

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9

77



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00055

Lugar de Entrega	Computadora de Escritorio	Computadora Portátil Estándar	Computadora Portátil Avanzada	Servidor Básico	Servidor Estándar	Servidor Alto Desempeño	Consola de Administración con KVM	Gabinete para Servidores
Sinaloa	85	1	0	1	0	0	0	0
Sonora	72	1	0	1	0	0	0	0
Tabasco	66	1	0	1	0	0	0	0
Tamaulipas	90	1	0	1	0	0	0	0
Tlaxcala	46	1	0	1	0	0	0	0
Veracruz	131	1	0	1	0	0	0	0
Yucatán	70	1	0	1	0	0	0	0
Zacatecas	113	1	0	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2,466</b>	<b>156</b>	<b>24</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

2.16. Integradores de Tecnología en caso de resultar adjudicado entregara los equipos de conformidad con las fechas señaladas a continuación:

- 2.16.1. El equipamiento relacionado en el presente anexo como Computadoras de Escritorio Estándar, Computadoras Portátiles Avanzadas y Computadoras Portátiles Estándar serán entregados en sitio a más tardar el 14 de enero de 2011.
- 2.16.2. El equipamiento referido en la presente propuesta como Servidores Básicos, Servidores Estándar, Servidores Alto Desempeño, Consolas de Administración con KVM, Gabinete para Servidores serán entregados a más tardar el 14 de enero de 2011.
- 2.16.3. Integradores de Tecnología para comprobar la entrega de los equipos, incluirá en archivo electrónico una hoja de cálculo (Excel 2007 o 2010), que contenga la siguiente información: lugar de entrega, nombre de la persona que recibió incluyendo el RFC, partida, concepto, marca, modelo y número de serie, incluyendo teclado, mouse, monitor y cualquier otro componente o periférico asociado al equipo.
- 2.16.4. Adicionalmente a lo requerido en el punto anterior, el licitante ganador deberá entregar el mismo formato impreso en papel, firmado por la personas o personas acreditadas que recibieron los equipos en cada una de las ubicaciones designadas.

**Preparación de equipos antes de entrega**

- 2.17. Para los equipos referidos en la presente propuesta como Computadoras de Escritorio, Computadoras Portátiles Estándar y Computadoras Portátiles Avanzadas, incluiremos una preconfiguración de los equipos con los programas institucionales de la SAGARPA de conformidad con lo siguiente:
  - 2.17.1. Dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la adjudicación presentaremos un equipo de cada modelo adjudicado en las instalaciones de la SAGARPA ubicadas en Cuauhtémoc núm. 1230. Los equipos se entregaran a la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

- 2.17.2. La convocante instalara en cada uno de los equipos requeridos en el punto anterior el software institucional de la secretaria. 24 horas posteriores a la entrega de los equipos enviaremos un ingeniero el cual validara la correcta operación de los equipos firmando un check list de validación aceptando la correcta operación tanto de los equipos como del software instalado.
- 2.17.3. Obtendremos una imagen de los equipos entregados en el punto anterior, la cual será replicada en el resto de los equipos. Adicionalmente esta imagen estará contenida en una partición oculta del disco duro a fin de que mediante alguna combinación de teclas al inicio del arranque del equipo se pueda realizar una instalación de recuperación del sistema.
- 2.17.4. Obtendremos la validación de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos de la correcta funcionalidad del proceso de restauración de la imagen, antes de ser desplegada en el total de equipos.
- 2.17.5. Entregaremos un manual del procedimiento de restauración de la imagen, el cual tendra formato de Microsoft Word 2007 (.doc).
- 2.17.6. Entregaremos un servidor clasificado como básico en la presente propuesta en cada una de las Delegaciones estatales de la SAGARPA (Ver Tabla de Ubicaciones de Delegaciones Estatales de la SAGARPA), debiendo realizar las actividades siguientes:
- 2.17.7. Los servidores se entregaran con el Sistema Operativo Microsoft Windows Server Estándar 2008 R2 ya instalado y configurado, debiendo considerar una lista de configuración que nos será entregada a más tardar 3 días posteriores a la fecha de adjudicación, SAGARPA y los organismos según la partida que corresponda proporcionara el licenciamiento referido durante la vigencia del contrato. La configuración requerida contendrá al menos los siguientes elementos, no siendo limitativos:
- 2.17.7.1. Configuración de arreglos de discos y particiones.
  - 2.17.7.2. Configuración de red.
  - 2.17.7.3. Acceso remoto al equipo.
  - 2.17.7.4. Configuraciones de usuarios con permisos de administración y seguridad.
- 2.17.8. Se entregará a Integradores de Tecnología los archivos de instalación de una consola secundaria de Microsoft System Center Configuration Manager, la cual se incluire en alguna de las particiones de los servidores.

#### Migración de equipos

- 2.18. Para los equipos referidos en la presente propuesta como Computadoras de Escritorio y Computadoras Portátiles Estándar se requiere que incluyamos el servicio de migración de equipos en sitio, cumpliendo con lo siguiente:
- 2.18.1. Entregaremos el equipo nuevo al servicio de Directorio Activo de la Secretaría, a nuestra solicitud la Secretaría podrá entregarnos un manual para la realización de dicha actividad.
  - 2.18.2. Instalaremos el cliente de Antivirus Institucional, el cual será proporcionado por la Secretaría al momento de realizar el proceso de migración. A nuestra solicitud la Secretaría podrá entregarnos un manual para la realización de dicha actividad.
  - 2.18.3. Integradores de Tecnología realizara la migración de toda la información de los usuarios del equipo anterior al nuevo.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

500257

- 2.18.4. Se configurara al menos la impresora de default, a excepción de las impresoras que tiene la SAGARPA bajo contrato de servicio.
- 2.18.5. Sacaremos el equipo anterior del dominio de la SAGARPA.
- 2.18.6. Posterior a la migración de la información ofreceremos un periodo de 24 horas para que el usuario valide que su información está completa, pasando este periodo nuestro personal le dará formato al disco duro del equipo mediante una aplicación gratuita que cumpla con la norma DoD 5220.22-M o NAVSO P-5239-26 para el formateo de equipos sin la posibilidad de recuperar la información del disco formateado.
- 2.18.7. Obtendremos la firma de conformidad del responsable de la unidad de informática local o del usuario del equipo migrado para el Check List de Migración el cual se nos entregará previo al inicio de actividades de Migración.
- 2.18.8. Nuestro personal realizará el movimiento de los equipos de cómputo a la ubicación que cada unidad haya destinado para su almacenamiento final, antes de realizar la devolución de los mismos, lo anterior dentro del inmueble donde se esté realizando dicha migración.

#### Mantenimiento Correctivo

- 2.19. Para el equipamiento requerido en la partida uno, concepto dos para la SAGARPA, a excepción del gabinete, se requiere que incluyamos un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo durante la vigencia del contrato, el cual cumplirá al menos con lo siguiente:
  - 2.19.1. El servicio de mantenimiento correctivo (Garantías) será otorgado durante todo el periodo de vigencia del contrato por el fabricante de los equipos ofertados.
  - 2.19.2. Durante el periodo de vigencia del contrato, se requiere que la administración de garantías y servicios se lleve a cabo en sitio.
  - 2.19.3. El equipo dañado se podrá trasladar al laboratorio del prestador del servicio para su diagnóstico y reparación, previo visto bueno del administrador del servicio.
  - 2.19.4. Queda bajo nuestra responsabilidad cualquier daño o pérdida que puedan sufrir los bienes informáticos durante el proceso de envío de las instalaciones de la dependencia al laboratorio del prestador y viceversa.

#### Niveles de servicio

- 2.20. Durante la vigencia del contrato cumpliremos de manera mensual con los siguientes niveles de servicio para los diferentes indicadores:
  - 2.20.1. Atención de Fallas.- Los niveles de servicio requeridos para este indicador son los siguientes:
    - 2.20.1.1. Para el equipamiento referido en nuestra propuesta como Computadoras de Escritorio Estándar, Computadoras Portátiles Avanzadas y Computadoras Portátiles Estándar, cumpliremos con los siguientes niveles de servicio:
      - 2.20.1.1.1. Para el caso de los equipos que se encuentren en instalaciones de la SAGARPA en la zona metropolitana del Distrito Federal, que presenten cualquier falla de hardware y la reparación exceda de 4 horas, suministraremos un equipo de respaldo de al menos las mismas características técnicas del equipo dañado. Asimismo, solo con la firma de aceptación del usuario y el visto bueno de la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos se podrá exentar este requisito.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Cól. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00058

- 2.20.1.1.2. Para el caso de los equipos que se encuentren en instalaciones de la SAGARPA en la zona metropolitana del Distrito Federal que presenten cualquier falla de hardware, dispondremos de 6 días hábiles contados a partir de la hora y día de levantado el reporte para que se realice la reparación del equipo, lo anterior no exenta la instalación del equipo de respaldo requerido en el punto anterior en un máximo de 4 horas y 20 minutos contados a partir de levantado el reporte.
- 2.20.1.1.3. Para el caso de los equipos que se encuentren en instalaciones de las Delegaciones Estatales de la SAGARPA que presenten cualquier falla de hardware, dispondremos de 10 días hábiles contados a partir de la hora y día de levantado el reporte para que se realice la reparación del equipo.
- 2.20.1.2. Para el equipamiento referido en el presente anexo como Servidores Básicos, Servidores Estándar y Servidores Alto Desempeño cumpliremos con los siguientes niveles de servicio:
- 2.20.1.2.1. Para el caso de los equipos que se encuentren en instalaciones de la SAGARPA en la zona metropolitana del Distrito Federal, que presenten cualquier falla de hardware, dispondremos de 6 horas contados a partir de la hora de levantado el reporte para que se realice la reparación del equipo.
- 2.20.1.2.2. Para el caso de los equipos que se encuentren en instalaciones de la SAGARPA en la zona metropolitana del Distrito Federal, para los cuales la reparación exceda de 6 horas, suministraremos un equipo de respaldo de al menos las mismas características técnicas del equipo dañado. Asimismo, solo con el visto bueno de la Subdirección de Infraestructura de Cómputo se podrá exentar este requisito, considerando que esta acción afecte de manera negativa los tiempos de puesta en operación de los sistemas hospedados en el equipo dañado.
- 2.20.1.2.3. Para el caso de los Servidores Básicos que se encuentren en instalaciones de las Delegaciones Estatales de la SAGARPA que presenten cualquier falla de hardware, dispondremos de 6 días hábiles contados a partir de la hora y día de levantado el reporte para que se realice la reparación del equipo.
- 2.20.1.3. Para el equipamiento referido en el presente anexo Consola de Administración con KVM, cumpliremos con los siguientes niveles de servicio:
- 2.20.1.3.1. En caso de cualquier falla de hardware dispondremos de 10 días hábiles contados a partir de la hora de levantado el reporte para que se realice la reparación o sustitución del equipo, por otro de características técnicas iguales o superiores al dañado.
- 2.20.1.4. Las piezas empleadas en cualquier reparación, serán piezas nuevas, no remanufacturadas.
- 2.20.2. Mantenimiento Preventivo.- Los niveles de servicio requeridos para este indicador son los siguientes:
- 2.20.2.1. Para el equipamiento referido en la presente propuesta como Computadoras de Escritorio Estándar, Computadoras Portátiles Avanzadas y Computadoras Portátiles Estándar, se requiere de un nivel de cumplimiento del 97% de mantenimientos realizados satisfactoriamente para los equipos programados durante el mes evaluado.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2008

81



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00053

- 2.20.2.2. Para el equipamiento referido en el presente anexo como Servidores Básicos, Servidores Estándar y Servidores Alto Desempeño se requerirá de un nivel de cumplimiento del 98% de mantenimientos realizados satisfactoriamente para los equipos programados durante el mes evaluado.
- 2.20.2.3. Se considerarán mantenimientos preventivos no conformes los siguientes:
  - 2.20.2.3.1. Cuando no se haya dado mantenimiento a un equipo incluido en el Programa de Mantenimiento.
  - 2.20.2.3.2. Cuando antes de 5 días contados a partir de la fecha de aplicación del servicio de mantenimiento preventivo a un equipo se presente una falla que seas atribuible al servicio de mantenimiento.
  - 2.20.2.3.3. Cuando la Secretaría detecte que el mantenimiento preventivo a un equipo no fue otorgado de conformidad con el procedimiento de mantenimiento recomendado por el fabricante.

#### Devolución de equipos

- 2.21. Al término del contrato en coordinación con los administradores del servicio de la SAGARPA y sus órganos administrativos respectivamente, recolectaremos y retiraremos los bienes informáticos de las instalaciones de la SAGARPA en donde estos se encuentren ubicados.
- 2.22. Al finalizar el contrato, nos ajustaremos al plan de retiro de equipos que la SAGARPA o sus organismos determinen, para lo cual se dispondrá de un mes adicional a la fecha de finalización del contrato para la conclusión de tal actividad

#### Control y Administración de Bienes

- 2.23. Integradores de Tecnología incluirá un servicio de control de bienes, que cumpla al menos con lo siguiente:
  - 2.23.1. Un registro de control de bienes que incluya la identificación de cada bien, su localización, persona de la dependencia que lo haya recibido, manteniéndolo actualizado durante la vigencia del contrato, incluyendo fechas de inicio y término del servicio de cada bien.
  - 2.23.2. Dentro de los primeros 5 días laborales de cada trimestre presentaremos en medio magnético (Excel versión 2007 o 2010) el inventario de bienes por localidad, edificio, usuario, tipo de equipo y detalles del inventario, así como la frecuencia por tipo de fallas de hardware registrada en el periodo de que se trate y equipos que fueron sustituidos.
- 2.24. Asignaremos al menos un coordinador que será responsable de supervisar los trabajos realizados, que se asegurara que se cumplan los niveles de servicio establecidos y llevar a cabo el control de bienes.
- 2.25. Durante la vigencia del contrato, a solicitud de la SAGARPA, el coordinador se reunirá con el personal que designe la Dirección de Infraestructura Tecnológica, para revisar el estado de avance de los reportes, discutir situaciones o problemas que se deriven de la prestación del servicio y en su caso acordar y llevar a cabo las medidas correctivas requeridas, lo anterior sin límite en el número de eventos.

#### Entregables para la Facturación del Servicio

- 2.26. A fin de que la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos inicie los trámites de pago de las facturas del servicio, Integradores de Tecnología cumplirá con lo siguiente:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P.  
01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00000

- 2.26.1. Entregará una relación de los bienes informáticos indicando el tiempo que estuvieron operando en el mes. Si falta esta relación aprobada por la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos no se pagará la factura correspondiente.
- 2.26.2. Se pagará sobre servicios devengados de manera mensual y las facturas serán validadas y autorizadas por la Dirección de Infraestructura Tecnológica.
- 2.26.3. El monto que se pagará en cada factura corresponderá al servicio proporcionado durante el periodo, por lo que se prestará el servicio no otorgado derivada de problemas con los equipos, fallas y actividades de mantenimiento.

**PARTIDA DOS (CONAZA)**

**Requerimientos Específicos**

**Distribución de Equipos**

2.27. La tabla siguiente muestra una propuesta de distribución de equipos para fines de referencia, toda vez que las cantidades finales se darán a conocer en el evento de fallo, las cuales estarán determinadas en función de los costos ofertados por Integradores de Tecnología:

Lugar de Entrega	Computadora de Escritorio	Computadora Portátil Estándar	Computadora Portátil Avanzada	Servidor Básico	Servidor Estándar	Servidor Alto Desempeño	Consola de Administración con KVM	Gabinete para Servidores
Cuauhtemoc	3	0	0	0	0	0	0	0
Saltillo	60	15	1	2	0	0	0	0
San Luis Potosí	19	4	0	0	0	0	0	0
Baja California	5	1	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

2.28. Los equipos referidos en la tabla anterior como lugar de entrega Saltillo, serán entregados en Blvd. Isidro López Zertuche No. 2513, Col. Los Maestros, C.P. 25260, Saltillo Coahuila, a la atención de Blanca Uresti Torres, tel. 01 84 44 50 52 02 [buresti@conaza.gob.mx](mailto:buresti@conaza.gob.mx). El resto de los equipos se entregaran en las direcciones referidas en la Tabla de Ubicaciones de Delegaciones Estatales de la SAGARPA.

2.29. Integradores de Tecnología entregará los equipos de conformidad con las fechas señaladas a continuación:

2.29.1. El equipamiento requerido para la CONAZA será entregado en sitio a más tardar el 14 de enero de 2011.

**Mantenimiento Correctivo**

- 2.30. El servicio de mantenimiento correctivo (Garantías) será otorgado durante todo el periodo de vigencia del contrato por el fabricante de los equipos ofertados.
- 2.31. Para el equipamiento requerido para la CONAZA, el equipo dañado se trasladara por personal de la CONAZA al centro de servicio o laboratorio del prestador del servicio para su diagnóstico y reparación, previo visto bueno del administrador del

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2008



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00071

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE FALLAS

Incluye niveles de escalamiento y datos de las personas responsables en cada nivel.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18-70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN DE FALLAS  
MESA DE AYUDA**

00012

**1. OBJETIVO.**

- 1.1. El presente procedimiento tiene como objetivo asegurar la correcta administración, control y seguimiento sobre las incidencias que se reporten por algún usuario hacia la Mesa de Ayuda.

**2. ALCANCE.**

- 2.1. La Mesa de Ayuda será la responsable en todo momento de proporcionar el soporte telefónico de primer nivel, así como canalizar y dar seguimiento a las incidencias reportadas hasta su solución por parte del personal asignado por SAGARPA.
- 2.2. La Mesa de Ayuda dará seguimiento a la totalidad de incidentes reportados, buscando que sean resueltos dentro de los niveles de servicio especificados y generando una base de conocimientos que pueda ser consultada por cualquier usuario en todo momento.

**DIAGRAMA DE FLUJO.**

- 2.3. Diagrama de Atención de Reportes.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores de Tecnología

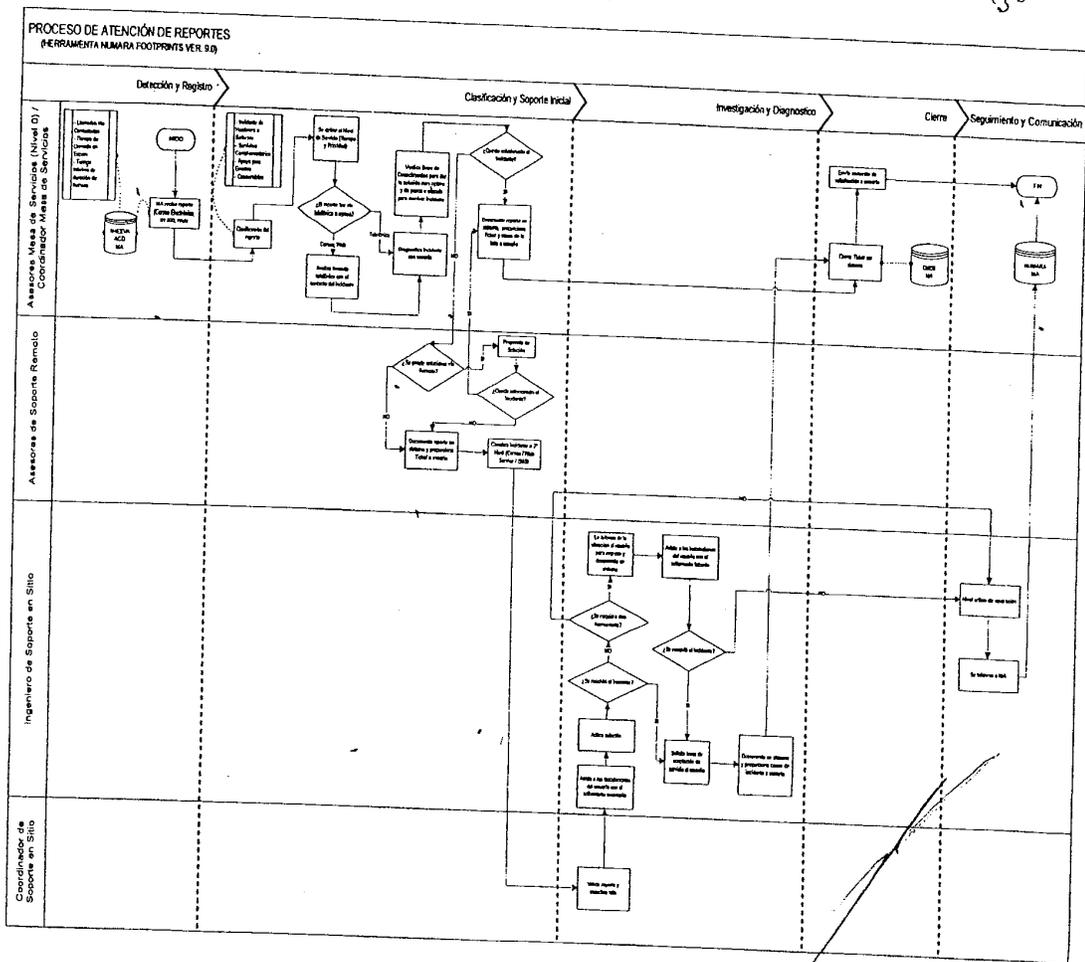
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
 PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN DE FALLAS  
 MESA DE AYUDA

00073



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NUM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN DE FALLAS**  
**MESA DE AYUDA**

00074

**3. ACTIVIDADES.**

- 3.1. La Mesa de Ayuda recibe reporte vía telefónica, correo electrónico ó web.
- 3.2. Retiene información del usuario y realiza diagnóstico para categorizar y activar los niveles de servicio.
  - 3.2.1. Los Niveles de Servicio se administrarán mediante la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0, mediante el establecimiento de reglas programadas en base a la categorización y proveedor.
- 3.3. Se verifica la base de conocimientos en la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 y se le proporciona paso a paso la solución más óptima a al usuario para poder resolver en línea.
- 3.4. Si la falla fue solucionada vía telefónica, el Asesor debe de indicarle el motivo de la falla al usuario, documentar en la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 la solución y cerrar el reporte con la previa autorización del usuario.
- 3.5. Si el incidente no pudo ser solucionado vía telefónica, el Asesor documenta toda la información pertinente en la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0, proporciona número de reporte al Usuario y canaliza el incidente a Soporte en Sitio.
- 3.6. Una vez canalizado el incidente al Ingeniero en Sitio, éste contacta al usuario para concertar la visita de tal forma que cumpla con los tiempos de atención establecidos.
- 3.7. El Ingeniero de Sitio imprimirá desde la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 el Formato de Servicio, con el cual acudirá a las instalaciones del usuario junto con la refacción, material o equipo de respaldo correspondiente para solucionar el incidente en la primera visita.
- 3.8. Si el incidente no quedara resuelto y ya esta por vencer el tiempo de atención, se tomara como Nivel Crítico de Operación, se le notificara a la Mesa de Ayuda para mantenerla al tanto y tomar acciones.
- 3.9. Ya que quede el incidente resuelto por el Ingeniero de Soporte en Sitio, le indicara al usuario el motivo de la falla y documentara la solución en la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 para cambiar el estatus del reporte como "Atendido".
  - 3.9.1. Si para la solución se requirió de algún cambio físico, el ingeniero documentara dicho cambio desde la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 en el modulo de CMDB, para actualizar la administración de activos.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN DE FALLAS**  
**MESA DE AYUDA**

00075

- 3.10. De igual forma, el Ingeniero en Sitio documenta la atención del reporte en el Formato de Servicio, el cual debe de ser Firmado por el usuario para que certifique la aceptación del servicio.
- 3.11. El Ingeniero de Soporte en Sitio le notificara a la Mesa de Ayuda de la atención del reporte.
- 3.12. El Ingeniero de Soporte en Sitio entrega el reporte firmado a la Coordinación de Soporte en Sitio.
- 3.13. Coordinación de Soporte en Sitio digitaliza el Formato de Servicio ya firmado y lo envía a la Mesa de Ayuda.
- 3.14. Mesa de Ayuda validara la atención del reporte para cambiarle el estatus a "Cerrado" y se mande la encuesta de satisfacción al usuario.
- 3.15. Si se detectara por parte de la Mesa de Ayuda que algún incidente no se está resolviendo dentro de los plazos estipulados, se le notificara inmediatamente a SAGARPA.

**4. ROLES Y RESPONSABILIDADES.**

**4.1. Gerente Mesa de Ayuda**

- 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.
- Monitorear los procedimientos de escalamiento, mismos que serán proporcionados por los diversos prestadores de servicios de acuerdo a los Niveles de Servicio establecidos para cada uno.
- Administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio, incluyendo su escalamiento a las instancias correspondientes, notificación al usuario solicitante, cierre y documentación.
- Realizar Scripts de atención.
- Elaborar procesos de atención y cierre de reportes.
- Asegurar que se mantengan los niveles de servicio.
- Monitorear y medir los resultados del equipo de trabajo.
- Gestionar todos los recursos necesarios para el funcionamiento óptimo de la Mesa de Ayuda.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

00073

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN DE FALLAS**  
**MESA DE AYUDA**

**4.2. Supervisor Mesa de Ayuda**

- Supervisa la documentación correcta de los reportes.
- Monitorea el progreso de los reportes para el cumplimiento de los Niveles de Servicio.
- Supervisa que los Asesores de la Mesa de Ayuda y de Soporte en Sitio cumplan con las expectativas de eficiencia y calidad de servicio que requiere el proyecto.
- Detectar áreas de oportunidad en el desempeño de los Asesores para una mejora constante.
- Genera y publica en la Web de forma Semanal y Mensual el reporte de desempeño de reportes con información cualitativa y cuantitativa.

**4.3. Asesores Mesa de Ayuda**

- Proveer soporte y atención a usuarios de SAGARPA vía telefónica, correo electrónico y Web.
- Recibir, registrar, canalizar, dar seguimiento y cerrar las solicitudes de los reportes de incidentes y problemas que se presenten con los usuarios de SAGARPA.
- Realizar la evaluación inicial, intento de solución o escalamiento, con base en los Niveles de Servicio acordados y apoyándose en las bases de datos de conocimiento, así como los scripts prediseñados.
- Documentar correctamente en la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 todos los reportes recibidos.
- Canalizar mediante la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 a Soporte en Sitio, Especialistas o Proveedores de SAGARPA los reportes no solucionados telefónicamente.
- Dar seguimiento a los reportes canalizados.
- Notificar mediante la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 el cierre de reportes a SAGARPA.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN DE FALLAS  
MESA DE AYUDA**

00077

**4.4. Asesores Soporte Remoto**

- Proveer soporte y atención remotamente a usuarios de SAGARPA.
- Realizar la evaluación inicial, intento de solución vía remota, con base en los Niveles de Servicio acordados y apoyándose en las bases de datos de conocimiento, así como los scripts prediseñados.
- Documentar correctamente en la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 todos los reportes recibidos.
- Canalizar mediante la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 a Soporte en Sitio, Especialistas o Proveedores de SAGARPA los reportes no solucionados remotamente.
- Notificar mediante la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 el cierre de reportes a SAGARPA.

**4.5. Ingeniero de Soporte en Sitio**

- Verificar diariamente el estatus de los reportes que tiene asignados.
- Dar seguimiento a todos los reportes que le han sido canalizados hasta su cierre.
- Dar solución en la primera visita, asegurando que el problema y/o falla han sido solucionados satisfactoriamente.
- Documentar correctamente en la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 de la Mesa de Ayuda toda su actividad.
- Notificar mediante la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 el cierre de reportes a la Mesa de Ayuda.

**4.6. Coordinador Soporte en Sitio**

- Verificar diariamente el estatus de los reportes.
- Mediante la herramienta NUMARA FOOTPRINTS 9.0 asigna en 5 minutos los reportes al Ingeniero de Sitio más cercano a la ubicación del equipo reportado.
- Dar seguimiento a los reportes canalizados.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN DE FALLAS**  
**MESA DE AYUDA**

30078

- Supervisa que los Ingenieros de Sitio cumplan con las expectativas de eficiencia y calidad de servicio que requiere el proyecto.
- Detectar áreas de oportunidad en el desempeño de los ingenieros para una mejora constante.
- Escanear el Formato de Servicio y enviarlo a la Coordinación de la Mesa de Ayuda.

**5. ENTRADAS**

- 5.1. Número de empleado (Datos Alfabéticos y Numéricos)
- 5.2. Detalle de la falla (Datos Alfabéticos y Numéricos)

**6. SALIDAS**

- 6.1. Ticket (Numérico)
- 6.2. Solución (Diagnostico, Base de Conocimientos)

**7. NIVELES DE SERVICIO**

- 7.1. Soporte de Primer Nivel

MESA DE AYUDA		
T EN LLAMADA	T DE ESPERA	ABANDONO
25 MINUTOS	30 SEGUNDOS	5%

SURI				
TRANSACCIONES SIMPLES	TRANSACCIONES COMPLEJAS	TERCER NIVEL SURI		INTEGRAIÓN DE PANTALLAS Y/O DOCUMENTOS
		T ATENCIÓN	SEGUIMIENTO	
1 DÍA HABIL	4 DÍAS HABLES	1 DÍA HABIL	CADA TERCER DÍA	UN DÍA ADICIONAL

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NUM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN DE FALLAS**  
**MESA DE AYUDA**

00073

7.2. Soporte de Segundo Nivel

INMUEBLES SAGARPA CON PERSONAL DE SOPORTE				
T ATENCION	T DOCUMENTACIÓN	T SOLUCION	EQUIPO DE RESPALDO	ENTREGA EQUIPO REPARADO
10 MINUTOS	50 MINUTOS	4 HORAS 20 MINUTOS	4 HORAS 20 MINUTOS	10 DÍAS HABILES

INMUEBLES SAGARPA SIN PERSONAL DE SOPORTE				
T ATENCION	T DOCUMENTACIÓN	T SOLUCION	EQUIPO DE RESPALDO	ENTREGA EQUIPO REPARADO
2 HORAS	2 HORAS 40 MINUTOS	6 HORAS 10 MINUTOS	6 HORAS 10 MINUTOS	10 DÍAS HABILES

8. MATRIZ DE ESCALACIÓN

8.1.

Nombre	Orden	Tiempo	Teléfono Oficina	Extensión
Agente Telefónico	Primero	Inmediato	01 800	N/A
Supervisor Mesa de Ayuda	Segundo	4 Min.	5481-1800	4305
Gerente Mesa de Ayuda	Tercero	7 Min.	5481-1800	4100
Director Soporte y Servicio	Cuarto	10 Min.	5481-1800	3217

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Cól. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN DE FALLAS**  
**MESA DE AYUDA**

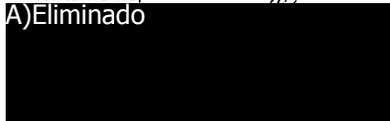
00050

**9. GLOSARIO**

9.1. **NUMARA FOOTPRINTS 9.0.** Sistema que se encarga de administrar todos los tickets de servicio.

9.2. **CMDB (Configuration Management Database).** Modulo de gestión de activos en el cual se dan de alta cada uno de los equipos con la ubicación y usuario asignado al equipo, mediante este módulo controlamos el inventario, movimientos, cambios e incidentes relacionados al número de serie del equipo en particular.

Atentamente,  
A) Eliminado



Representante 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

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO**

20081

**I. Estrategias para el Cumplimiento de los Niveles de Servicio**

Con base en las métricas de disponibilidad, cumplimiento, desempeño y calidad a las que se someterán los Servicios ofrecidos, se establecen las siguientes acciones apegadas a las recomendaciones de las buenas prácticas para la Administración de los Servicios para cumplir con los requerimientos de Niveles de Servicio solicitados.

MESA DE AYUDA		
T EN LLAMADA	T DE ESPERA	ABANDONO
25 MINUTOS	30 SEGUNDOS	5%

SURI				
TRANSACCIONES SIMPLES	TRANSACCIONES COMPLEJAS	TERCER NIVEL SURI		INTEGRAIÓN DE PANTALLAS Y/O DOCUMENTOS
		T ATENCIÓN	SEGUIMIENTO	
1 DÍA HABIL	4 DÍAS HABLES	1 DÍA HABIL	CADA TERCER DÍA	UN DÍA ADICIONAL

INMUEBLES SAGARPA CON PERSONAL DE SOPORTE				
T ATENCION	T DOCUMENTACIÓN	T SOLUCION	EQUIPO DE RESPALDO	ENTREGA EQUIPO REPARADO
10 MINUTOS	50 MINUTOS	4 HORAS 20 MINUTOS	4 HORAS 20 MINUTOS	10 DÍAS HABLES

INMUEBLES SAGARPA SIN PERSONAL DE SOPORTE				
T ATENCION	T DOCUMENTACIÓN	T SOLUCION	EQUIPO DE RESPALDO	ENTREGA EQUIPO REPARADO
2 HORAS	2 HORAS 40 MINUTOS	6 HORAS 10 MINUTOS	6 HORAS 10 MINUTOS	10 DÍAS HABLES

El proceso de Administración de eventos que permite:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx REC-ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

00002

- Establecer umbrales informativos, de alerta así como de excepción permitiendo tomar acciones de mitigación para prevenir un incidente.
- Con base en la correlación de los eventos y en análisis de tendencias permitirá ofrecer información relevante a otros procesos de la Administración de los Servicios sobre el comportamiento de los Elementos de Configuración sobre la disponibilidad, capacidad y desempeño.

Como objetivo particular para soportar los Niveles de Servicio comprometidos se implementará el proceso de Administración de Eventos con el objetivo de controlar y evitar que los eventos se conviertan en incidentes.

1. Con base en los procesos implementados de la Administración de Cambios se permitirá que todos los cambios solicitados por los usuarios, los cambios derivados de los mantenimientos preventivos, los cambios identificados con base en los Programas de Mejora a los Servicios y los cambios identificados para la solución de una causa raíz identificada a una falla, sean evaluados, autorizados, priorizados, planeados, probados, implementados, documentados y revisados de manera controlada, con la finalidad de prevenir que los cambios mal administrados deriven incidentes o degraden los Niveles de Servicio comprometidos.

Todos los cambios serán documentados por medio del proceso de la Administración de Activos y Configuraciones los cuales nos permitirán llevar el control de las modificaciones realizadas sobre la infraestructura, mantener actualizado el modelo de servicio y cumplir con las siguientes métricas:

La herramienta de Numara FootPrints, permitirá automatizar el proceso de Administración de Cambios. La Administración de Activos y Configuraciones se llevara a cabo por medio de la CMDB (Configuration Management System), permitiendo cumplir con los siguientes reportes:

- ❖ Reportes de administración de configuraciones y de cambios en la infraestructura, así como la actualización de una memoria técnica integral de los servicios, cada vez que se efectúen cambios mayores a los Servicios SAGARPA
  - ❖ Reporte de actividades (orden de servicio) en mantenimientos Preventivos y Correctivos
2. El monitoreo y la mejora de los Servicios, se llevará a cabo por medio del proceso de Administración de Niveles de Servicio, el cual por medio de un ciclo constante de monitoreo de reportes y tendencias de comportamiento de los Servicios, disparará acciones proactivas para erradicar servicios con un desempeño inadecuado.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00083

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

Mediante las Herramienta de Administración de los Servicios, Numara FootPrints se ofrecerá una solución robusta para la creación, monitoreo y generación de reportes de SLAs y KPI's.

Todos los datos de calidad de servicio y rendimiento agrupados por la Herramienta de Administración de los Servicios pueden aprovecharse para calcular el cumplimiento e incumplimiento de los niveles de servicio acordados y realizar informes sobre ello.

Un servicio está formado por diferentes Sistemas de Elementos de Configuración como lo son; elementos de red, servidores, bases de datos, etc. El monitoreo de los servicios implica la visibilidad de lo que ocurre con cada uno de los componentes que forman dicho servicio, de tal forma que al sufrir una caída o degradación en uno de ellos podemos ver la afectación que tiene el servicio que soporta.

Las Herramientas de Administración de Servicios, Numara FootPrints y las Herramientas de Monitoreo permiten realizar el monitoreo a nivel servicios, conociendo que componente es el que afecta al servicio de forma rápida y eficaz, tal y como se muestra en la siguiente gráfica.

Lo anterior permitirá cumplir con las siguientes métricas:

- ❖ Reporte de desempeño de los Indicadores Claves del SAGARPA
  - ❖ Comparativo de cada reporte vs mes anterior
  - ❖ Histórico 6 meses atrás al mes actual
3. Gracias al monitoreo de los recursos que conforman los servicios durante un periodo de tiempo determinado se podrá estimar el rango de vida de los recursos, si el comportamiento del elemento continua con la misma tendencia, por ejemplo, se podrá estimar cuando un disco duro se llenará o cuando un enlace se saturará, si continua con el mismo comportamiento, esta es información muy valiosa para la estimación y la conformación de los Planes de Capacidad.
  4. Con base en Herramienta de Administración de los Servicios, Numara FootPrints, se llevará a cabo el registro de los Incidentes, permitiendo su categorización, priorización, asignación, investigación, diagnóstico y recuperación de manera controlada y de forma eficiente. Permitiendo que cualquier incidente registrado sea resuelto de acuerdo a los Niveles de Servicio acordados. Se llevaran a cabo encuestas de satisfacción a los usuarios sobre el servicio y la atención al requerimiento o incidente que presente, con la finalidad de tener un control sobre la calidad y la percepción de los usuarios.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

03084

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

Lo anterior permitirá cumplir con las siguientes métricas:

- ❖ Reporte de incidentes reportados, indicando su estatus, tiempo de solución y descripción de solución de la Mesa de Servicio SAGARPA

Con base en los procesos de la Administración de Servicios mencionados anteriormente se podrán elaborar reportes que muestren el cumplimiento y el desempeño de los Niveles de Servicio acordados.

Permitiendo generar reportes con la siguiente información:

- Contabilizar, intervenir y grabar las llamadas que sean recibidas en la mesa de ayuda de la SAGARPA.
- Contar las llamadas contestadas, registrar el número de donde se llamó, la fecha, hora inicio, hora en que se contestó y hora de término de la llamada.
- Contar las llamadas no contestadas, registrar el número de donde se llamó, la fecha, hora inicio de la llamada.
- Contar las llamadas abandonadas, registrar el número de donde se llamó, la fecha, hora inicio y termino de la llamada.
- Todos los registros de tiempo deberán estar expresados en fecha (dd/mm/aaaa), hora, minuto y segundo.

El sistema permitirá al menos generar los siguientes reportes:

- Cualquier tipo de reporte que integre los campos registrados en los puntos anteriores.
- Durante un periodo de tiempo, el número de llamadas contestadas y el tiempo promedio de espera.
- Durante un periodo de tiempo, el total de llamadas recibidas por operador, el número de llamadas contestadas, no contestadas, abandonadas y el tiempo promedio de atención.
- Durante un periodo de tiempo, el total de llamadas recibidas a nivel global (todos los operadores), el número de llamadas contestadas, no contestadas, abandonadas y el tiempo promedio de atención.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

97



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

02085

## 2. Requerimientos de Niveles de Servicio

A continuación se puntualizan las Métricas de Entrega particulares para cada uno de estos grupos de tareas las cuales serán revisadas entre SAGARPA e Integradores de Tecnología, S.A. de C.V.:

### Entrega de Servicios SAGARPA

	Métrica	Definición		
Entrega de Servicios SAGARPA	Entrega de Servicio SAGARPA	Cumplimiento en la entrega de los Servicios descritos en tiempo y forma en el plan de trabajo establecido	Nivel de Servicio Objetivo	80 %

Fórmula	$Entrega\ del\ Servicio = 100 * (Nr / Nc + Np)$
Definición de Fórmula	Nr = Total de acciones realizadas dentro del nivel de servicio especificado durante el período de tiempo de medición, para cada tipo de entrega particular. Nc = Total de acciones calendarizadas para su realización dentro del período de tiempo de medición, para cada tipo de entrega particular. Np = Total de acciones pendientes de períodos de medición anteriores, para cada tipo de entrega particular.
Monitoreo	Continuo
Intervalo de Medición/ Reporte	Mensual

La Métrica de Entrega de Servicios SAGARPA tendrá el siguiente objetivo:

Métrica	Objetivo
Entrega de Servicio	80%

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00083

**ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO**

SAGARPA	
---------	--

**Tiempo de Solución a Fallas**

Durante la vigencia del contrato el licitante ganador deberá cumplir de manera mensual con los siguientes niveles de servicio para los diferentes indicadores:

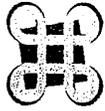
MESA DE AYUDA		
T EN LLAMADA	T DE ESPERA	ABANDONO
25 MINUTOS	30 SEGUNDOS	5%

SURI				
TRANSACCIONES SIMPLES	TRANSACCIONES COMPLEJAS	TERCER NIVEL SURI		INTEGRAIÓN DE PANTALLAS Y/O DOCUMENTOS
		T ATENCIÓN	SEGUIMIENTO	
1 DÍA HABIL	4 DÍAS HABLES	1 DÍA HABIL	CADA TERCER DÍA	UN DÍA ADICIONAL

INMUEBLES SAGARPA CON PERSONAL DE SOPORTE				
T ATENCION	T DOCUMENTACIÓN	T SOLUCION	EQUIPO DE RESPALDO	ENTREGA EQUIPO REPARADO
10 MINUTOS	50 MINUTOS	4 HORAS 20 MINUTOS	4 HORAS 20 MINUTOS	10 DÍAS HABLES

INMUEBLES SAGARPA SIN PERSONAL DE SOPORTE				
T ATENCION	T DOCUMENTACIÓN	T SOLUCION	EQUIPO DE RESPALDO	ENTREGA EQUIPO REPARADO
2 HORAS	2 HORAS 40 MINUTOS	6 HORAS 10 MINUTOS	6 HORAS 10 MINUTOS	10 DÍAS HABLES

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

00087

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO**

00088

**Métricas propuestas para la atención de fallas.**

Todos los escenarios que a continuación se mencionan serán evaluados, validados y acordados con SAGARPA e Integradores de Tecnología, S.A de C.V.

Para reemplazamiento se considera e tiempo de entrega de partes o reemplazos y adicionalmente el tiempo de solución de la falla.

	Métrica	Definición	Nivel de Servicio Objetivo	
Tiempo de Solución a Fallas	Entrega de Tiempo de Solución a fallas	Cumplimiento en la entrega de tiempo de Solución a fallas de acuerdo a los niveles de Servicio comprometidos		80 %

Fórmula	Entrega del Tiempo de solución a fallas= $100 * (Nr / Nc)$
Definición de Fórmula	Nr = Total de solución de fallas hechas en tiempo Nc = Total de fallas ocurridas,
Monitoreo	Continuo
Intervalo de Medición/ Reporte	Mensual

La Métrica de Tiempo de Solución a Fallas, de esta forma, tendrá el siguiente objetivo:

Métrica	Objetivo
Tiempo de Solución a Fallas	80%

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

101



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00089

**ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO**

**Nuevos Requerimientos**

	Métrica	Definición		
Nuevos Requerimientos	Entrega de Nuevo Requerimiento	Se acordará entre el Proveedor SAGARPA y el cuerpo de gobierno del Solicitante un plan de trabajo para el servicio específico que contemple el compromiso tanto en tiempo como en alcance en función de la cantidad de servicios solicitados	Nivel de Servicio Objetivo	80 %

Observaciones	Durante el período de transición, el proveedor SAGARPA y el cuerpo de gobierno definirán los tiempos de atención a requerimientos estándares.
	Los tiempos de atención para los requerimientos que no sean estándar serán negociados por evento.
Fórmula	Entrega del Nuevo Requerimiento de Servicio = $100 * (Nr / Nc + Np)$
Definición de Fórmula	Nr = Total de acciones realizadas dentro del nivel de servicio especificado durante el período de tiempo de medición, para cada tipo de entrega de Nuevo Requerimiento particular. Nc = Total de acciones calendarizadas para su realización dentro del período de tiempo de medición, para cada tipo de entrega de Nuevo Requerimiento particular. Np = Total de acciones pendientes de períodos de medición anteriores, para cada tipo de entrega de Nuevo Requerimiento particular.
Monitoreo	Continuo
Intervalo de Medición/ Reporte	Mensual

La Métrica de Entrega de Alta tendrá el siguiente objetivo:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC/ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NUM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO**

00030

Métrica	Objetivo
Entrega de Nuevo Requerimiento (fuera del plan de implementación)	80%

**Entrega de Reportes**

	Métrica	Definición	Nivel de Servicio Objetivo	
<b>Entrega de Reportes</b>	Entrega de Reportes Mensuales	Cumplimiento de reportes de desempeño y de cumplimiento de Niveles de Servicio		80 %

<b>Observaciones</b>	El contenido, cantidad, periodicidad y formato de los reportes, serán acordados entre el proveedor SAGARPA y el cuerpo de gobierno al momento de la firma del contrato.
<b>Fórmula</b>	Entrega del Reporte de Servicio = $100 * (Nr / Nc + Np)$
<b>Definición de Fórmula</b>	Nr = Total de acciones realizadas dentro del nivel de servicio especificado durante el periodo de tiempo de medición, para cada tipo de Reporte particular. Nc = Total de acciones calendarizadas para su realización dentro del periodo de tiempo de medición, para cada tipo de Reporte particular. Np = Total de acciones pendientes de períodos de medición anteriores, para cada tipo de Reporte particular.
<b>Monitoreo</b>	Continuo
<b>Intervalo de Medición/ Reporte</b>	Mensual

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

103



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO**

00091

La Métrica de Entrega de Reportes tendrá el siguiente objetivo:

Métrica	Objetivo
Entrega de Reportes Mensuales	80%

**3. Mesa de Servicios SAGARPA**



La implementación de la Mesa de Servicios con base en las buenas prácticas de la Administración de los Servicios de ITIL v.3.0 permitirá resolver con rapidez y eficiencia las incidencias y requerimientos de TI que se presenten en el SAGARPA.

Mantener disponibles y continuos los servicios de TI, son aspectos vitales para la operación del SAGARPA. Debido a esto es necesaria la integración de la tecnología, procesos y personas para poder construir y mejorar una arquitectura basada en el cumplimiento de los requerimientos de Niveles de Servicio.

Con el objetivo de asegurar que los incidentes de TI sean clasificados dependiendo del grado de impacto al negocio y sean resueltos de manera eficiente, la Mesa de Servicios contará con procesos alineados y estructurados.

El objetivo particular de la Mesa de Servicios es la atención de los usuarios, mejorando la calidad del servicio de TI, realizando acciones que permitan incrementar los niveles de servicio mediante un esquema de medición alineado a los objetivos generales del SAGARPA.

Cada uno de los procesos que se ejecuten en la Mesa de Servicios son críticos, por lo tanto sus actividades serán ejecutadas con orden y precisión, contando en todo momento con una adecuada medición de su desempeño y eficiencia.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: IFE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

00092

## Valor de la Mesa de Servicios



La satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios son un factor determinante en la misión de la Mesa de Servicios.

Los usuarios requieren soporte estratégico y funcional, por lo tanto se brindarán canales de comunicación eficientes y de interacción múltiple, mejorando la percepción y satisfacción de los usuarios debido a la actitud de servicio que recibirán en todo momento.

La mesa de servicios será la encargada de Administrar el ciclo de vida de los incidentes y DE LOS requerimientos, realizando la evaluación inicial y ejecutando las acciones de solución pertinentes con base en los Niveles de Servicio acordados. Así también llevara a cabo el monitoreo, control, seguimiento, comunicación y cierre de los mismos.



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9

105



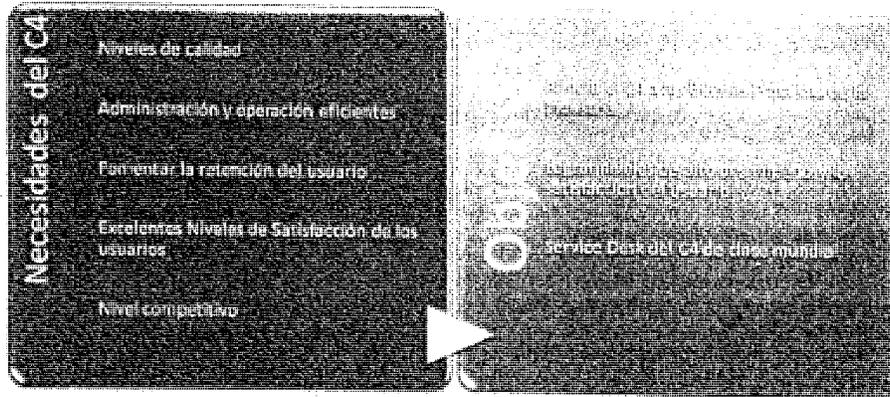
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00093

**ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO**



**¿Cuál es su misión?**



La misión de la Mesa de Servicios será el conocer, entender y gestionar el Catálogo de Servicios de TI, a fin de brindar las mejores herramientas, procesos y prácticas contribuyendo a la maximización de la productividad de los usuarios sobre el desempeño de sus funciones, alcanzando así mayores niveles de competitividad y satisfacción.



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

00094

*"La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia"*



*"El éxito no se logra sólo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización"*

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

00095

## I. Beneficios

- Mejora la percepción y satisfacción del usuario final.
- Mejora la accesibilidad, comunicación e información.
- Mejora la calidad y tiempo de atención a los requerimientos de los usuarios.
- Mejora la comunicación y el trabajo en equipo.
- Provee enfoque y aproximación proactiva a la provisión del servicio.
- Reduce los impactos negativos del negocio.
- Mejora el manejo y control de la infraestructura.
- Mejora el uso de los servicios de soporte.
- Aumenta la productividad del personal del negocio.
- Administración de información más significativa para el soporte a las necesidades.



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

00096

## 2. Funciones

- Recibir llamadas, vínculo de primer nivel con los usuarios finales.
- Evaluación inicial de los incidentes, intento de solución o escalamiento, basándose en los niveles de servicio acordados.
- Ejecución de los procedimientos de monitoreo y escalación a los procesos de acuerdo a los niveles de servicio acordados.
- Administrar el ciclo de vida de los incidentes, incluyendo su cierre.
- Administrar el ciclo de vida de los requerimientos, incluyendo su cierre.
- Comunicación con el cliente.
- Identificar las necesidades de entrenamiento y educación a los usuarios.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora del servicio.
- Contribuir con la identificación de fallas en el servicio y requerimientos recurrentes.
- Proveer la interfaz con otros procesos de Administración de Servicios.



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9

109



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NUM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

00097

## 4. Mesa de Servicios y su Orientación al usuario

La orientación al usuario se refiere a todos los esfuerzos que se requieren para tener un conocimiento profundo de sus necesidades; así como las acciones para satisfacer tales necesidades, al crear un vínculo que fortalezca el desarrollo de una buena relación con el usuario.

### Identificar y diferenciar al usuario

Dentro de la estrategia de negocio, la Mesa de Servicios cuenta con mecanismos que le permiten identificar, conocer y diferenciar a los usuarios finales, en base a su valor y a sus necesidades durante todo el proceso de servicio y orientar los esfuerzos para su satisfacción.

### Satisfacción del usuario

La calidad en el servicio y la orientación al usuario dentro de la Mesa de Servicio es una ventaja estratégica y competitiva para el SAGARPA.

### Encuesta de Satisfacción

La Mesa de Servicios cuenta con herramientas de apoyo tales como las encuestas de satisfacción al usuario para obtener información que le permiten alinear los procesos y procedimientos. Asimismo, precisa los indicadores de medición para cumplir con los estándares de calidad esperados por el usuario de forma periódica, así como el análisis de los resultados, las acciones correctivas y de mejora.

## 5. Mesa de Servicios y su Nivel de Capacitación

Los operadores de la Mesa de Servicios serán personal capacitado, calificado y altamente motivado. El talento del personal de la Mesa de Servicios se mantiene y desarrolla mediante programas de evaluación, entrenamiento y motivación permanentes, que aseguren que posea los elementos necesarios para realizar su función de manera efectiva.

El recurso humano es, sin duda, uno de los componentes más importantes pues desempeña un factor trascendente en la administración de la experiencia de los usuarios vía la Mesa de Servicios. Además, es el principal ejecutor de la estrategia para el cumplimiento de los objetivos del SAGARPA.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01008,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

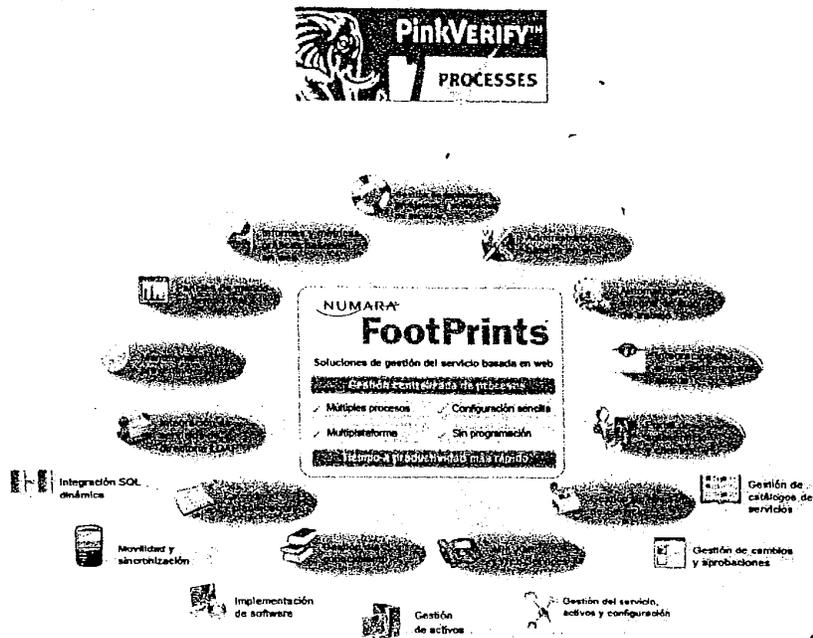
00093

ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

6. Herramientas ITSM

La Administración de los Servicios se basará en herramientas de gestión con un alto grado de automatización, garantizando la integración de los procesos de soporte a los servicios.

Nuestra solución ITSM cuenta con la certificación a nivel mundial sobre la funcionalidad y desempeño en la automatización de los procesos de soporte de ITIL.



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: IE970122-2Q9

*[Handwritten signature and scribbles]*



SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

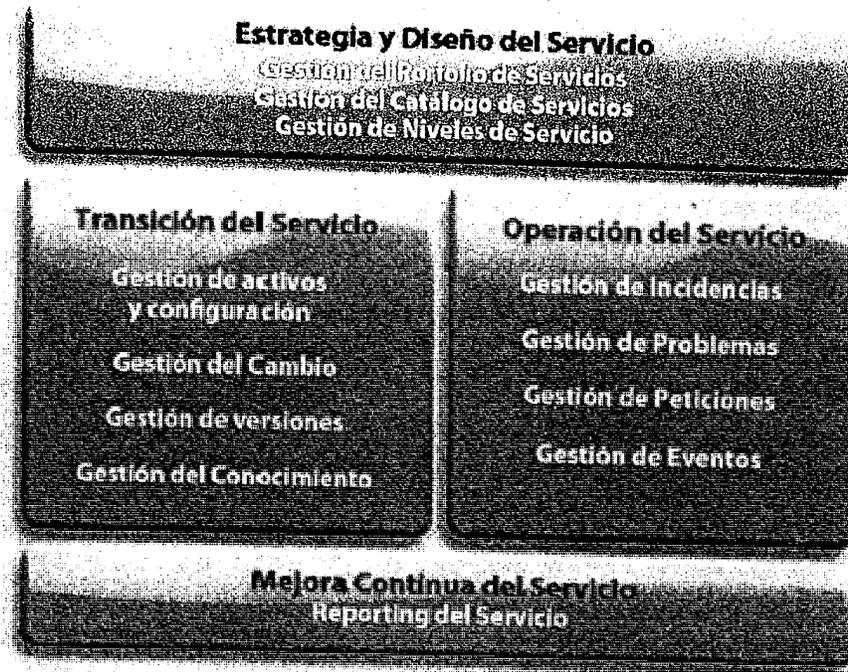
MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

60099

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

La tecnología por medio de herramientas ITIL y software ITSM permite disponer de un entorno de TI más flexible, con mayor disponibilidad y adaptable a las demandas de los usuarios, ofreciendo la posibilidad de una integración flexible con otras herramientas.

NUMARA FOOTPRINTS BASADO EN ITIL V3



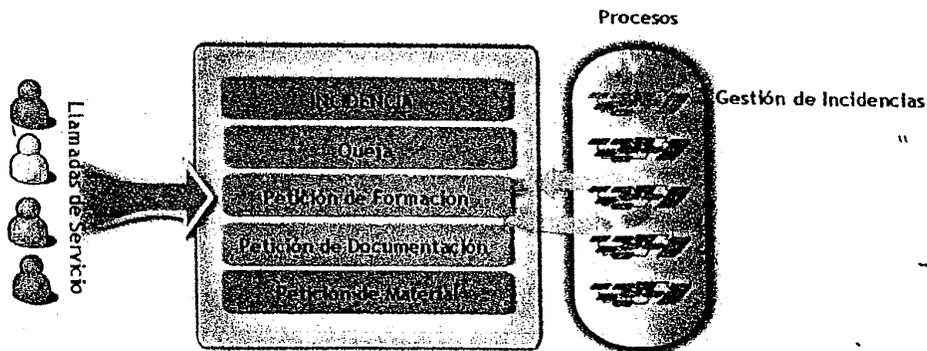
Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC/ITE970122-209

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

00130

## 7. Diseño de Procesos



Los procesos que dan soporte a la Administración de los Servicios de TI y que serán Implementados, disparados, controlados y monitoreados por la Mesa de Servicios de manera interna, son:

### Administración del Catálogo de Servicios

El Catálogo de Servicios es un elemento esencial cuando se desean definir los servicios de TI que se proveen a los usuarios, así como para establecer una mejor comunicación con los usuarios potenciales.

- El Catálogo de Servicios proporciona una fuente central de información de los servicios de TI.
- Constituye la base de conocimiento de todos los servicios ofrecidos; forma, funcionalidad, características, componentes, dependencias, estatus, costos, etc.
- Esto asegura que todas las áreas del negocio puedan ver una imagen exacta y coherente sobre los servicios de TI, sus detalles y estados.

#### Entregables Identificados:

- Catálogo de Servicios de la Mesa de Servicios de TI del SAGARPA
- Modelo de Servicios de la Mesa de Servicios, criticidad de los servicios, identificación de los activos asociados a los servicios, impacto y criticidad de cada elemento dentro del servicio.



SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

00101

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

#### Criterios de aceptación

- Se definirán en común acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

### Administración de Incidentes

La Administración de Incidentes restablece la operación normal de los servicios tan pronto como sea posible, minimizando los impactos negativos en la operación del negocio.

#### Entregables Identificados:

- Diseño inicial de la administración de incidentes
- Documento inicial de definición de roles, responsabilidades y perfiles necesarios para ejecutar el proceso
- Procedimiento de comunicación monitoreo y seguimiento
- Scripts de atención de llamadas
- Procedimiento de manejo de incidentes reportados telefónicamente
- Procedimiento de clasificación de incidentes
- Procedimiento de Priorización
- Procedimiento de aislamiento de incidentes
- Procedimiento de investigación y diagnóstico
- Procedimiento de resolución y recuperación

#### Criterios de aceptación

- Se definirán en común acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

### Administración de Problemas

La Administración de Problemas tiene como objetivo minimizar el impacto desfavorable de incidentes y problemas así como prevenir la repetición de los incidentes relacionados con estos errores. Para lograr este objetivo, la Administración de Problemas busca llegar a la causa raíz de los problemas.

#### Entregables Identificados:

- Diseño inicial de la administración de problemas

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NUM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00102

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

- Documento inicial de definición de roles, responsabilidades y perfiles necesarios para ejecutar el proceso
- Procedimiento de identificación y remediación de problemas recurrentes
- Procedimiento de análisis de tendencias, y seguimiento de acciones preventivas para resolver problemas recurrentes

#### Criterios de aceptación

- Se definirán en común acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

### Administración de Niveles de Servicio

La Administración de Niveles de Servicio es responsable de asegurar que los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs), Contratos con Proveedores Externos (UCs) y Acuerdos de Niveles de Operación (OLAs), Indicadores Clave de Desempeño (KPI'S) sean alcanzados, asegurando que cualquier falla o evento tenga un mínimo impacto sobre la calidad del servicio.

El objetivo es mantener y mejorar la calidad de los servicios a través de un ciclo constante de monitoreo en el desempeño del servicio.

#### Entregables Identificados:

- Diseño inicial de la administración de niveles de servicio
- Documento inicial de definición de roles, responsabilidades y perfiles necesarios para ejecutar el proceso
- Identificación, análisis, creación e implementación de OLA's
- Identificación, análisis, creación e implementación de UC's
- Procedimiento para el monitoreo de las métricas de los niveles de servicio
- Procedimiento para el reporte del desempeño de las métricas de los niveles de servicio
- Procedimiento para las revisiones de SLA's, OLA's y UC's
- Procedimiento para el monitoreo de niveles de servicio
- Indicadores clave de desempeño (KPI's)

#### Criterios de aceptación

- Se definirán en común acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00103

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

#### Administración de Cambios

La Administración de Cambios realiza cambios rápidos y eficientes en la infraestructura de TI, aplicando métodos y técnicas estandarizadas que permitan prevenir incidentes relacionados con los cambios.

##### Entregables Identificados:

- Diseño inicial de la administración de Cambios
- Documento inicial de definición de roles, responsabilidades y perfiles necesarios para ejecutar el proceso
- Procedimiento para la Evaluación de RFC
- Planes de Rol back
- Procedimiento de Administración de Cambios Urgentes
- Programa de Cambios Futuros (FSC)

##### Criterios de aceptación

- Se definiran en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

#### Administración de Liberaciones y Entregas

La Administración de Liberaciones y Entregas otorga liberaciones en la producción y establecer el uso eficaz del servicio con el fin de ofrecer valor al cliente y ser capaz de traspasar las operaciones de servicio.

##### Entregables Identificados:

- Diseño inicial de la administración de Liberaciones y Entregas
- Documento inicial de definición de roles, responsabilidades y perfiles necesarios para ejecutar el proceso
- Librería de Sw
- Librería de Hw
- Control de versiones de Sw
- Control en la programación de ventanas de mantenimiento
- Procedimiento de identificación de Equipos involucrados en una liberación

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2009



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

0010

- Procedimiento de agrupación de liberaciones
- Procedimiento de creación y aprobación del plan de liberación
- Procedimiento de construcción y liberación
- Procedimiento para la ejecución del Rol back
- Procedimiento de fases de pruebas

#### Criterios de aceptación

- Se definirán en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

### Administración de Activos y Configuraciones

La Administración de Activos y Configuraciones tienen como objetivo ser la única fuente centralizada de información fiable acerca de la infraestructura de TI agregando todos los componentes de la infraestructura de TI pertinentes bajo el control de la Administración de Configuración.

Es evidente que no se puede Administrar correctamente lo que se desconoce. Es esencial conocer a detalle la infraestructura de TI de una organización para obtener el mayor provecho de la misma.

#### Entregables Identificados:

- Diseño inicial de la administración de Activos y Configuraciones
- Documento inicial de definición de roles, responsabilidades y perfiles necesarios para ejecutar el proceso
- Diseño lógico de la CMDB
- Procedimiento de Registro de Información
- Procedimiento de Actualización de Información
- Procedimiento de Verificación y Auditoría de la Información

#### Criterios de aceptación

- Se definirán en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx REC: ITE9701 22-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00105

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

#### Administración de la Capacidad

La Administración de la Capacidad asegura que la Capacidad de los componentes de los servicios sea costo justificable en todo momento.

- Produce y Mantiene el Plan de la Capacidad
- Asiste en el diagnóstico y resolución de los incidentes y problemas relacionados con el desempeño y la capacidad
- Evalúa el impacto de todos los cambios que se realicen al Plan de la Capacidad

##### Entregables Identificados:

- Proyección de la Capacidad.
- Planes de Capacidad
- Proyección sobre el uso de los recursos
- Desviaciones de la capacidad real sobre la planificada.
- Análisis de tendencias en el uso de la capacidad.

##### Criterios de aceptación

- Se definirán en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

#### Administración de la Disponibilidad

La Administración de la Disponibilidad garantiza que el nivel de servicio comprometido en cuanto a la Disponibilidad sea alcanzado o exceda a las necesidades actuales acordadas así como los requerimientos futuros del negocio.

Debe proporcionar retroalimentación para todos los componentes del servicio en cuestiones de disponibilidad así como garantizar que los objetivos de la disponibilidad sean medidos y alcanzados en todas las áreas del negocio.

##### Entregables Identificados:

- Diseños de Arquitecturas de alta disponibilidad
- Análisis de los requerimientos reales de Disponibilidad
- Análisis de los requerimientos de disponibilidad a mediano y a largo plazo
- Monitoreo de la disponibilidad de los Servicios.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx REC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NUM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00100

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

- Reportes sobre la disponibilidad de los OLAs y UCs
- Identificación de Niveles de Disponibilidad por Componente
- Identificación de Niveles de Disponibilidad de los Servicios

#### Criterios de aceptación

- Se definiran en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

### Administración de la Continuidad

La Administración de la Continuidad del Servicio debe de cubrir todos los aspectos relacionados con la Administración de la Continuidad del Negocio como los requerimientos técnicos de TI y las facilities para asegurar que los requerimientos de infraestructura de TI y la provisión de los servicios puedan ser recuperados dentro de los tiempos de escalación acordados y requeridos.

#### Entregables Identificados:

- Planes para la Continuidad de los Servicios
- Business Impact Analysis (BIA)
- Planes de M\_o\_R

#### Criterios de aceptación

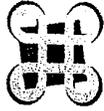
- Se definiran en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

### Administración de la Seguridad

La Administración de la Seguridad tiene por objetivo proteger los intereses de todo lo relacionado con la información, los sistemas y las comunicaciones que liberen información de cualquier daño resultante de las fallas de Disponibilidad, Confidencialidad e Integridad.

#### Entregables Identificados:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax: 54 81 18 70, www.integradores.com.mx / RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

00107

- Business Security Plans
- Políticas de soporte de seguridad de la Administración de la Seguridad de la Información
- Documentación de los controles de seguridad

#### Criterios de aceptación

- Se definirán en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

### Administración del Conocimiento

La Administración del Conocimiento almacena el conocimiento previo de incidentes y problemas y la manera en que estos ocurrieron, con el fin de permitir un diagnóstico y resolución más rápido en caso de que éstos ocurran nuevamente.

Los registros de errores conocidos contienen detalles exactos de los valores por defecto y de los síntomas que se han presentado en la operación, junto con los detalles precisos de aplicación de soluciones temporales (workaround) o acciones de resolución que pueden tomarse para restaurar y/o resolver el problema.

#### Entregables Identificados:

- Base de Datos de Conocimiento

#### Criterios de aceptación

- Se definirán en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

### Administración de Eventos

La Administración de Eventos asegura la detección y registro oportuno de los eventos que puedan afectar la calidad de los niveles de servicio y el mantenimiento de su disponibilidad.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx REC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00108

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

La Administración de Eventos debe ser aplicada a cualquier aspecto de soporte al servicio que pueda ser controlado y monitoreado.

#### Entregables Identificados:

- Identificación de líneas base
- Identificación de umbrales
- Identificación de Puntos Únicos de falla
- Alertas de Excepción
- Detección Proactiva y atención oportuna de Incidentes

#### Criterios de aceptación

- Se definirán en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

### Administración de la Demanda

La Administración de la Demanda Optimiza el uso de la capacidad mediante el movimiento de las cargas de trabajo a tiempos, servidores o lugares menos utilizados.

#### Entregables Identificados:

- Identificación de Patrones de Actividad de Negocio
- Patrones de Actividad de Negocio y perfiles de usuario
- Paquetes de Servicios

#### Criterios de aceptación

- Se definirán en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

### Administración de Requerimientos

La Administración de Requerimientos para cumplir con una solicitud de un usuario analizará exactamente lo que se solicita. Sin embargo por lo general se puede dividir en un conjunto de actividades que tienen que realizarse.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

121



SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

00109

- Proporciona un canal para que los usuarios puedan solicitar y recibir los servicios estándar que se encuentran previamente definidos por un proceso de aprobación y calificación.
- Proporciona información a los usuarios sobre la disponibilidad de los servicios y el procedimiento para su obtención.
- Consulta y entregar todos los componentes de los Requerimientos de servicios.
- Asiste con información general, quejas o sugerencias.

#### Entregables Identificados:

- Identificación de Formatos para los Requerimientos
- Modelos de Atención de Requerimientos

#### Criterios de aceptación

- Se definirán en común acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

### Administración de Accesos

La Administración de Accesos establece los derechos de los usuarios para que puedan utilizar un servicio o grupo de servicios. Por lo tanto, es la ejecución de las políticas y acciones definidas en Seguridad y Gestión de la disponibilidad.

La Administración de Accesos es el proceso que permite el acceso a los usuarios autorizados que tienen derecho de utilizar un servicio, y al mismo tiempo impide el acceso a los usuarios no autorizados.

#### Entregables Identificados:

- Administración de Identidades
- Cartas de Asignación de Cuentas de Usuario a los Servicios
- Políticas que deben cumplirse en la generación de passwords para Cuentas de Usuario a los Servicios

#### Criterios de aceptación

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx REC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00120

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

- Se definirán en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

## 8. Identificación de Entregables Específicos de la Mesa de Servicios

### MESA DE SERVICIO

Entregables Identificados que deberán ser acordados con SAGARPA al momento de la implementación de la Mesa de Servicio:

1. Manual de Operación de la Mesa de Servicios.
2. Identificación y Documentación de Métricas, KPIs y CSF de la Mesa de Servicios.
3. Script para la Atención, Monitoreo y Seguimiento a los Incidentes y Requerimientos del Servicio.
4. Capacitación y transferencia de Conocimiento sobre los procesos de la Administración del Servicio.
5. Estructura de turnos de los operadores para asegurar la atención del servicio en todo momento
6. Documentación de las competencias de los agentes de operación y sus Planes de Capacitación

### Criterios de aceptación

- Se definirán en comun acuerdo con el cuerpo de gobierno para cumplir con los niveles de servicio solicitados en bases.

## 9. Referencia a los Procedimientos de Administración de Servicios

### Administración de la Demanda

La Administración de la Demanda alinea la entrega de los servicios con base en la demanda y permite predecir si podrá ser cubierta de manera regular.

La administración de la demanda es un aspecto crítico de la administración del servicio.

Un paquete de nivel de servicio (SLP) define el nivel de utilidad y garantía para un servicio y es diseñado para conocer las necesidades de los patrones de actividad de negocio.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209

123



SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

00111

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

#### Administración de la Continuidad

Asegura que los Servicios puedan ser recuperados dentro de los plazos acordados. Su objetivo es soportar el proceso global de la Administración de la Continuidad del Negocio, asegurando que los requerimientos técnicos y de soporte al servicio se mantengan dentro de los plazos acordados y requeridos para el negocio.

#### INICIO

1. Elaboración de políticas
2. Especificar los términos de referencia y el ámbito de aplicación
  - o Análisis de riesgo y análisis de impacto del negocio
  - o Estructura de Mando y Controles para soportar la interrupción del negocio
  - o Puntos de auditoría pendientes
  - o Cumplimiento de normas tales como ISO 27001
  - o Requisitos de Continuidad del Servicio
3. Asignar Recursos
4. Definir la organización del proyecto y la estructura de control
5. Acordar el proyecto y los planes de Calidad

#### Requerimientos y Estrategia

Determina los requerimientos que se requieren para superar una interrupción en el negocio y/o algún desastre, así como analiza los gastos en los que incurrirá.

**Requerimientos o Necesidades.** Consiste en analizar el impacto al negocio y evaluar los riesgos.

**El BIA.** Se deben identificar los servicios más importantes y cuantificar el impacto debido a la pérdida de los servicios. (Crítico, alto, medio, bajo). El BIA identifica:

- La forma del daño (Pérdida de ingresos, costos adicionales, daños a la reputación, pérdida de ventaja competitiva, problemas políticos, capacidad operativa, etc).
- El tiempo de recuperación calculado (años, meses, semanas, días).
- Personal, habilidades, instalaciones y servicios necesarios para procesos críticos con la finalidad de que operen a un nivel mínimo aceptable.
- Tiempo, plazos, niveles mínimos de servicio los cuales deben ser recuperados.
- Tiempo, plazos, niveles de recuperación total.
- Prioridades relativas de recuperación por cada servicio.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00112

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

- Administración del Riesgo (M\_o\_R)
  1. Principios.
  2. Enfoque
  3. Proceso
  4. Integración y Revisión
  5. Comunicación

**Estrategia.** Tras el análisis de requerimientos o necesidades, la estrategia debe documentar las medidas de reducción del riesgo y las opciones de recuperación

- Soluciones manuales.
- Acuerdos de Reciprocidad
- Recuperación Gradual
- Recuperación Intermedia
- Recuperación rápida
- Recuperación Inmediata.

#### Implementación

Una vez que la estrategia ha sido aprobada, el Servicio de Planes de Continuidad del Servicio debe de ser integrados a los Planes de Continuidad del Negocio. Los Planes de Continuidad de Servicios contienen todas las actividades necesarias para garantizar que las instalaciones y los recursos sean los necesarios para regresar los servicios a un estado de funcionamiento aceptable en los plazos acordados.

Documentos que se deben de considerar:

- Plan de Respuesta de Emergencia
- Plan de Evaluación de daños
- Gestión de Crisis y Plan de Relaciones Públicas
- Plan de Alojamiento
- Plan de Seguridad
- Personal involucrado
- Plan de Comunicación
- Plan de Finanzas y administración.

#### Operación

Como parte de asegurar la continuidad, los planes de recuperación serán utilizados con siempre y cuando sean necesarios, hay un conjunto de actividades operacionales que se deben realizar conforme a una política documentada. Estas actividades consisten en lo siguiente:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00113

**ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO**

- Educación y conciencia
- Revisiones
- Pruebas
- Administración del Cambio
- Invocación

**Administración de la Seguridad**

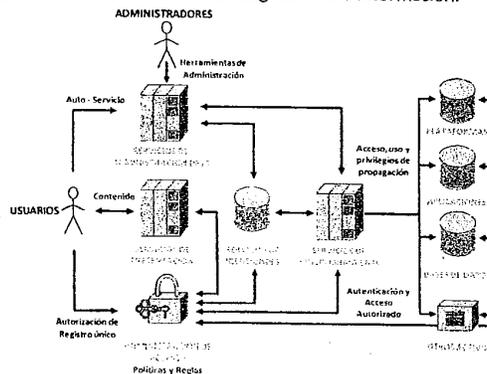
La Administración de la seguridad busca alinear los objetivos de seguridad de TI con los objetivos de seguridad del negocio (SAGARPA), asegurando la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y fiabilidad de la información.

Mantiene las políticas generales y los controles que las apoyan integrados al sistema de Información de Administración de Seguridad (SMIS).

La Administración de la Seguridad ayuda a manejar un nivel definido de seguridad de un servicio, incluido el manejo de la reacción ante incidentes de Seguridad. Asegura la continuidad y protección de la información y ayuda a minimizar el impacto al servicio.

**Administración de Accesos**

Es un sistema de procesos de negocio, políticas y tecnologías que permite dar el acceso a los servicios en tiempo y forma a los usuarios autorizados, protegiendo la confidencialidad e integridad de la información.



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

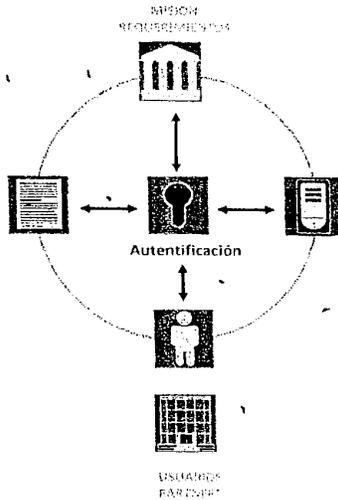
MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO,  
PRESENTE.

30114

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

Alineación a los Objetivos del SAGARPA.



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00115

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

Políticas y Procesos	Tecnología
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de seguridad</li> <li>• Políticas de passwords</li> <li>• Ruta de aprobaciones</li> <li>• Autorizaciones y firmas requeridas</li> <li>• Contrataciones</li> <li>• Compras</li> <li>• Entorno regulatorio</li> <li>• Políticas de privacidad</li> <li>• Proceso de nombramientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de directorios y bases de datos</li> <li>• Servicios de seguridad</li> <li>• Autenticación</li> <li>• Compartición de información</li> <li>• Flujos de trabajo</li> <li>• Colaboración y mensajería</li> <li>• Administración delegada</li> <li>• Aplicaciones de auto servicio</li> <li>• Acceso móvil y remoto</li> </ul>

Ciclo de Vida y Procesos de Administración de Identidades.

#### Administración del ciclo de vida de la identidad

- Datos del usuario
- Cuentas de usuario
- Recursos y accesos asignados

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

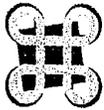


- Estatus del usuario
- Cambios en datos de usuario
- Cierre cuentas
- Remoción de cuentas
- Cancelación de recursos
- Cambios de roles y estatus
- Cambios en passwords
- Cambios de perfil

#### Control de identidad



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18-70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

- Cumplimiento con normas
- Revisiones periódicas de acceso
- Revisión de sistemas
- Documentación de excepciones y permisos excepcionales
- Remoción de cuentas
- Remediación de violaciones
- Detección de violaciones
- Notificación de violaciones

00117

### Administración de Requerimientos

El objetivo de la Administración de Requerimientos es proporcionar un canal para que los usuarios puedan solicitar y recibir los Requerimientos de Servicio.

1. Proporcionar información a los usuarios sobre la disponibilidad de los servicios y el procedimiento para su obtención.
2. Asistir con información general, quejas o sugerencias.
3. Consultar y entregar todos los componentes de los Requerimientos de servicios.

Se establecen políticas para poder solicitar un Servicio, como por ejemplo,

- Nombre del usuario y contraseña
- Nombre del Requerimiento que se solicita
- Respetar las Condiciones, restricciones y excepciones preestablecidas en cada Requerimiento
- Conocer el proceso que se utiliza para cumplir el Requerimiento

### Administración del Catalogo de Servicios

El Catálogo de Servicios es un elemento esencial cuando se desea definir los servicios que se proveen a los usuarios.

El Catálogo de Servicios.

- Es el primer paso crítico en las organizaciones para incrementar sus negocios, enfocar la atención en los usuarios y en los servicios.
- Es de vital importancia para la liberación de servicios, automatización y punto de partida para cualquier organización interesada en disminuir costos.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

- Es la base para la definición de los servicios, es un elemento esencial para cualquier iniciativa de mejora en los servicios de TI.

El Catálogo de Servicio es un repositorio de información que describe los servicios otorgados. Constituye la base de conocimiento de todos los servicios ofrecidos, su forma, funcionalidad, características, componentes, costos, etc.

El Catálogo de Servicios ofrece las bases para:

- Documentar y publicar la gama de servicios disponibles con los que cuenta una organización.
- Enumerar los servicios que pueden ser liberados a los usuarios.
- Establecer las expectativas de niveles de servicio.
- Determinar los costos asociados a los servicios.

Esto significa que en el Catálogo de Servicios se pueden definir, configurar, desarrollar y gobernar servicios. Cuando de usa y administra el Catálogo de Servicios de forma eficiente, se convierte en una excelente herramienta de comunicación.

#### Beneficios del Catálogo de Servicios

- Mejora las relaciones y la comunicación entre la organización y sus usuarios.
- Ayuda a construir una comunicación interna efectiva y a ilustrar las responsabilidades que tiene cada persona.
- Mejora la apreciación los requerimientos del negocio, problemas y desafíos.
- Permite identificar servicios adicionales.
- Previene la duplicidad de servicios y componentes.
- Establecer estándares que promuevan coherencia en los servicios.
- Reducir costos operativos debido a la identificación de riesgos de operación y de negocios en un ambiente cada vez más regulado.
- Incremento en la conciencia y visibilidad de los elementos que conforman los servicios.

#### Iniciando el Catálogo de Servicios

Al igual que todos los proyectos, la ejecución de un Catálogo de Servicios requiere una sólida comprensión de las metas y de los objetivos generales así como los medios para llegar a ellos.

Algunas de las preguntas a considerar en esta etapa son:

- ¿Cuáles son los principales beneficios que deseamos conseguir con el Catálogo de Servicios?
- ¿Cuál es el alcance del Catálogo de Servicios? ¿Qué nivel de detalle se requiere?
- ¿Hemos definido algún Servicio de TI? Si es así, ¿Cómo son usadas esas definiciones?
- ¿Los usuarios fueron incluidos en el proceso para definir esos servicios?

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209



SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

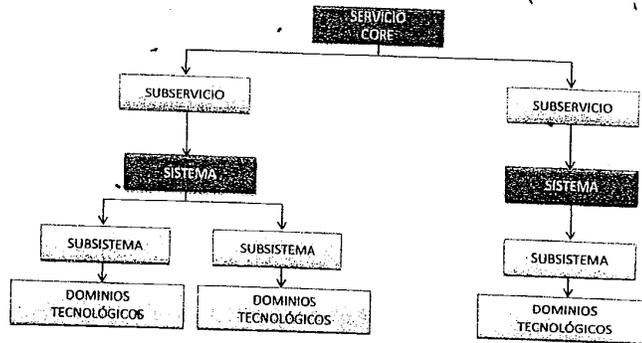
40113

**ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO**

¿Cuáles serán nuestros criterios de éxito y nuestros Indicadores Claves de Rendimiento? (con el fin de saber si el Catálogo de Servicios está cumpliendo con los fines por los cuales fue creado)

**Estructura del Modelo de Servicios**

La definición de un modelo de datos jerárquico para el Catálogo de Servicios se basa en la estructura de la organización y establece un conjunto de bloques en los cuales se determinan las características de todos los servicios actuales y futuros.



**Consultar los Sigüientes Anexos para los Sigüientes Procedimientos.**

- Anexo. AI - Administración de Incidentes
- Anexo. AE - Administración de Eventos
- Anexo. AP - Administración de Problemas
- Anexo. AC - Administración de Cambios
- Anexo. AN - Administración de Niveles de Servicio
- Anexo. AL - Administración de Liberaciones y Entregas
- Anexo. AA - Administración de Activos y Configuraciones

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00120

### ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

Anexo. ACO - Administración del Conocimiento

Anexo. ACD - Administración de la Capacidad

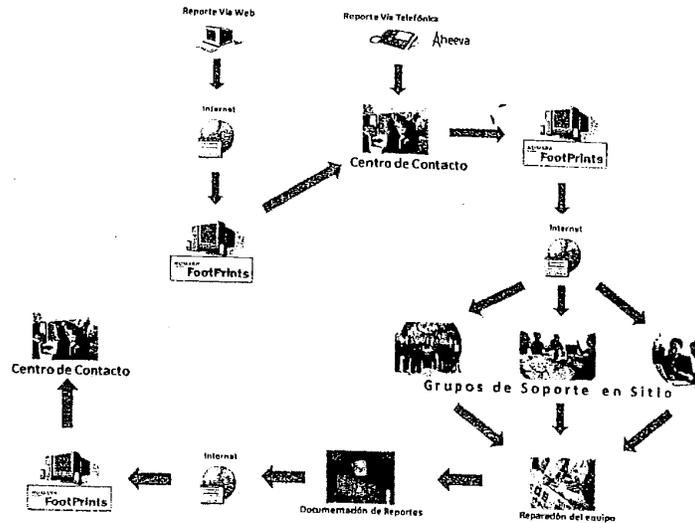
Anexo. AD - Administración de la Disponibilidad

## 10. Indicadores Clave de Desempeño (KPI's)

Utilizando nuestra herramienta de ACD y Mesa de Servicio, se generarán los indicadores Clave de Desempeño, que permitan tomar las acciones, así como establecer los niveles de servicio alcanzados.

A continuación presentamos una serie de Indicadores, los cuales podrán ser adecuados de acuerdo a las necesidades de SAGARPA.

Metodología de Operación General.



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO**

00121

**Indicadores Claves de Desempeño**

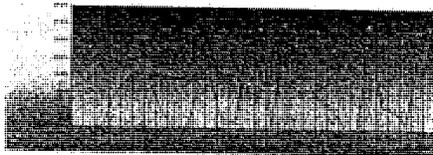
**SCORE CLAVES DE SERVICIO PRODUCTIVIDAD**

Indicador	Valor Objetivo	Valor Real
Disponibilidad de Servicio	99.9%	99.9%
Atención al Cliente	95%	95%
Resolución de Problemas	95%	95%
Costo de Servicio	95%	95%

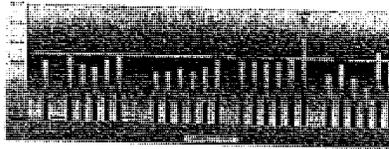
**PROMEDIO DEL FLUJO DE LLAMADAS POR INTERVALO DE 1 HRA. ENERO 2010**



**LLAMADAS DIARIAS EN PORCENTAJE ENERO 2010**



**TIEMPO PROMEDIO DE LLAMADA ENERO 2010**



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

ESTRATEGIA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO

00122

The screenshot shows a network management interface with a routing table and a routing strategy diagram. The routing table lists various destinations, their metrics, and associated IP addresses. The routing strategy diagram shows a flow from a source to a destination through several intermediate nodes, with specific metrics and actions for each step.

Atentamente,

A) Eliminado

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01900,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: IT970122-209

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



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00123

**ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES. VERSIÓN 1.0  
 TRANSICIÓN  
 MANUAL DEL PROCESO

Identificación	
Documento:	Manual del Proceso de Administración de Activos y Configuraciones
Fecha:	12 de Octubre de 2010
Versión:	1.0
Páginas:	16
Realiza:	
Revisa:	
Autoriza y Valida:	

Control de Cambios			
Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio

Revisiones			
Revisor(es)	Versión Revisada	Comentarios / VoBo	Fecha

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx REC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NUM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES**

00121

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES. VERSIÓN 1.0  
 TRANSICIÓN  
 MANUAL DEL PROCESO

Autorizaciones y validaciones			
CRV	Versión Validada	Fecha	Firma

Distribución		
Rol	Nombre	Area

Documentos relacionados	
Título	Comentarios
ITIL Versión 3.0	Portal de la OCG Best Practices
COBIT book	Documento Físico

Propiedades del Documento	
Elemento	Detalles
Título del Documento	Manual del Proceso de Administración de Activos y Configuraciones
Autor	
Fecha de Creación	
Fecha de Última Actualización	

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00125

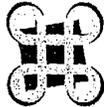
### ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

#### Tabla de Contenidos.

1. Introducción.	4
2. Objetivo	4
3. Alcance	6
4. Proceso de alto nivel	7
5. Descripción del Proceso	8
6. Matriz ARCI	10
7. Métricas	11

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00126

**ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

**1. Introducción.**

El propósito de este documento es proporcionar una visión del proceso de Administración de Activos y Configuraciones. La publicación y distribución del diagrama de flujo de alto nivel es el punto focal de este documento. Así como comunicar los aspectos relacionados a la ejecución y Administración del Proceso, decididos y acordados por la Organización, las cuales definen el comportamiento esperado para cada proveedor de servicios (internos y externos) con responsabilidades para el día a día en la operación del Proceso del SAGARPA.

El contenido de este documento de alto nivel ha sido diseñado para seguir las mejores prácticas de la Information Technology Infrastructure Library (ITIL ®).

**2. Objetivo**

**Objetivo General del proceso de Administración de Activos y Configuraciones.**

El objetivo del proceso de Administración de Activos y Configuraciones es ser la única fuente centralizada de información fiable acerca de la infraestructura de TI, agregando todos los componentes de la infraestructura de TI pertinentes bajo el control de la Administración de Configuración; apoyando así la prestación de Servicios de TI de alta calidad para la organización cliente ante los cambios del negocio y los requerimientos de los usuarios.

El objetivo particular del proceso de Administración de Activos y Configuraciones es definir y controlar los componentes de los servicios e infraestructura y mantener la información de la configuración exacta sobre el estado histórico, planeado y actual de los servicios y la infraestructura.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01900,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209

139



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00127

### ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

#### Objetivos Particulares

- Identificar, controlar, guardar, reportar, auditar y verificar los activos de servicio y los Elementos de Configuración (CI), incluyendo versiones, líneas base, componentes constitutivos, sus atributos, y relaciones.
- Dar cuenta de, manejar y proteger la integridad de los activos de servicio y Elementos de Configuración (CI) (y, cuando sea apropiado, aquellos de sus clientes) a través del ciclo de vida del servicio asegurando que solamente son usados los componentes autorizados y únicamente son realizados los cambios autorizados.
- Proteger la integridad de los activos de servicio y Elementos de Configuración (CI) (donde sea apropiado) a través del ciclo de vida del servicio.
- Asegurar la integridad de los activos y configuraciones requeridas para controlar los servicios e infraestructura de TI estableciendo y manteniendo un Sistema de Administración de Configuración exacto y completo.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00128

### ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

#### 3. Alcance

La Administración de Activos y Configuraciones cubrirá los activos de servicio a lo largo del ciclo de vida completo del servicio. Esto proporcionará un inventario completo de activos y quién es responsable de su control.

La Administración de Activos y Configuraciones asegurará que los componentes seleccionados de un servicio completo, sistema o producto están debidamente identificados, documentados en un línea base y mantenidos y que los cambios a ellos son controlados. También asegurará que las liberaciones dentro de ambientes controlados y uso operacional son realizadas sobre la base de aprobaciones formales. Esto proporcionará un modelo de configuración de los servicios, activos e infraestructura guardando las relaciones entre los activos de servicio y los Elementos de Configuración (CI). La Administración de Activos y Configuraciones podrá cubrir activos que no son de TI, productos de trabajo usados para desarrollar los servicios y Elementos de Configuración (CI) requeridos para apoyar el servicio que no es formalmente clasificado como activos.

El alcance cubre interfaces para proveedores de servicio internos y externos del SAGARPA donde hay activos y Elementos de Configuración que necesitan ser controlados.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradofes.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

141



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

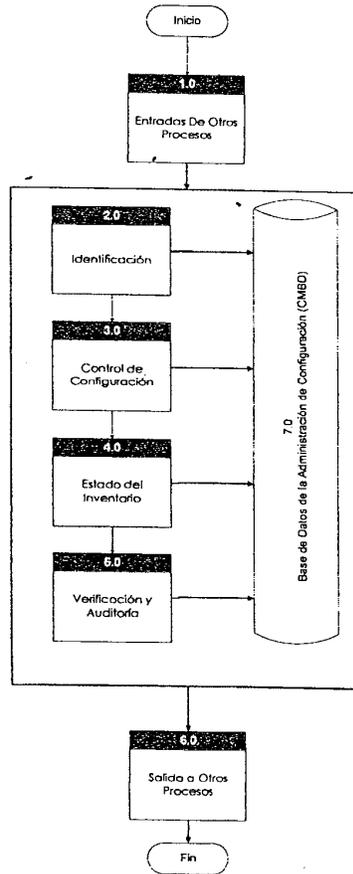
SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00129

### ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

#### 4. Proceso de alto nivel



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ATE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00130

**ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

**5. Descripción del Proceso**

Actividad del Proceso	Descripción
1.0 Entradas De Otros Procesos	La administración de Configuración necesita ser informada acerca de cualquier Elemento de Configuración (CI) nuevo o existente que es agregado, modificado, reemplazado o eliminado de la infraestructura de TI.
2.0 Identificación de Configuración	La Identificación de Configuración es la definición, categorización e identificación de estructuras de configuración y Elementos de Configuración (CI), incluyendo sus atributos y las relaciones entre ellos. También incluye la asignación de nombres e identificadores para Elementos de Configuración (CI), etiquetado de Elementos de Configuración (CI), y la introducción de registros de Elementos de Configuración (CI) en la Base de Datos de la Administración de Configuración (CMDB).
3.0 Control de Configuración	El Control de Configuración tiene como objetivo garantizar que solo los Elementos de Configuración (CI) autorizados e identificables son guardados en la Base de Datos de la Administración de Configuración (CMDB). Esto asegura que ningún Elemento de Configuración (CI) es agregado, modificado, reemplazado o eliminado sin un control de documentación apropiado, por ejemplo, una solicitud de Cambio aprobado.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00131

**ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

4.0 Estado del Inventario	La Configuración del Estado del Inventario es el reporte de todos los datos actuales e históricos relacionados con cada Elemento de Configuración (CI) a través de su ciclo de vida. Esto permite realizar un seguimiento de los cambios en los Elementos de Configuración (CI) y sus registros, por ejemplo, realizar el seguimiento del estado en el que un Elemento de Configuración (CI) cambia de un estado a otro, por ejemplo, 'desarrollo', 'prueba', 'vida' o 'retirado'.
---------------------------	--

Actividad del Proceso	Descripción
5.0 Verificación y Auditoría	La configuración de la verificación y auditoría comprende una serie de revisiones y auditorías que verifican la existencia física de los Elementos de Configuración (CI) y revisa que los Elementos de Configuración (CI) están correctamente guardados en la Base de Datos de la Administración de Configuración (CMDB) y bibliotecas controladas. Incluye la verificación de Liberación y documentación de configuración antes de cambiar el ambiente de vida.
6.0 Salida a Otros Procesos	El suministro de información a los otros procesos de administración del servicio es una de las actividades clave de la Administración de Configuración. La información en-línea acerca de los Elementos de Configuración (CI) es proporcionada a través de la Base de Datos de la Administración de Configuración (CMDB). Los reportes estándar de la Administración de Configuración son generados sobre una base regular. Los informes hechos a la medida también pueden ser producidos a petición de conocer las demandas de información específicas.
7.0 Registro en la Base de Datos de la Administración de Configuración (CMDB)	Todas las actividades que conduzcan a la actualización de los registros pertinentes en la Base de Datos de la Administración de Configuración (CMDB).

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: IE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00132

**ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES. VERSIÓN 1.0  
 TRANSICIÓN  
 MANUAL DEL PROCESO

**6. Matriz ARCI**

Roles del Proceso		Dueño del Proceso de Configuración	Administrador de Configuración	Coordinador de Configuración	Administrador de la Herramienta	Personal de TI	Administrador de TI	Administración de Cambio
Funciones dentro del Proceso								
1.0	Entradas De Otros Procesos	A	-	R	-	-	-	-
2.0	Identificación de Configuración	A	-	R	-	-	-	-
3.0	Control de Configuración	AC	C	R	-	-	-	-
4.0	Estado del Inventario	A	-	-	-	R	-	-
5.0	Verificación y Auditoría	A	-	R	-	-	C	-
6.0	Salida a Otros Procesos	A	R	R	I	-	I	-
7.0	Registro en la Base de Datos de la CMDB	A	I	I	R	CI	CI	CI

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: IE970122-2Q9

145



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES. VERSIÓN 1.0  
 TRANSICIÓN  
 MANUAL DEL PROCESO

Leyenda		
A	Accountable	Responsable del resultado final
R	Responsible	Responsable de la correcta ejecución de las actividades
C	Consulted	Provee información para el desarrollo de las actividades
I	Informed	Conoce la información del status de las actividades y tareas del proceso

**7. Métricas**

Con base en los objetivos y para la medición de la eficacia y la eficiencia de la Administración de Activos y Configuraciones se consideran los siguientes aspectos como bases para poder controlar y retroalimentar el desempeño del mismo:

- Número de nuevos activos registrados. Número de aprobados y rechazados
- Total de registros de activos
- Porcentaje de activos registrados por excepción
- Porcentaje de activos etiquetados
- Porcentaje de activos no autorizados en la infraestructura

Atentamente,

A)Eliminado

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

**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



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00133

**ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

Identificación	
Documento:	Manual del Proceso de Administración de Cambios.
Fecha:	12 de Octubre de 2010
Versión:	1.0
Páginas:	14
Realiza:	
Revisa:	
Autoriza y Valida:	

Control de Cambios			
Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio

Revisiones			
Revisor(es)	Versión Revisada	Comentarios / VoBo	Fecha

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00131

**ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

Autorizaciones y Validaciones			
CRV,	Versión Validada	Fecha	Firma

Distribución		
Rol	Nombre	Área

Documentos relacionados	
Título	Comentarios
ITIL Versión 3.0	Portal de la OCG Best Practices
COBIT book	Documento Físico

Propiedades del Documento	
Elemento	
Título del Documento	
Autor	
Fecha de Creación	
Fecha de Última Actualización	

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: IIE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00135

**ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

**Tabla de Contenidos.**

1. Introducción.	4
2. Objetivo	5
3. Alcance	6
4. Proceso de alto nivel	8
5. Descripción de Proceso	9
6. Matriz ARCI	12
7. Métricas	13

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: I7E970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00135

### ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

#### 1. Introducción.

El propósito de este documento es proporcionar una visión del proceso y los procedimientos Administración de Cambios. La publicación y distribución del diagrama de flujo de nivel es el punto focal de este documento, con una sección correspondiente que define cada una de las actividades de este proceso. Así como comunicar las Políticas del proceso que abarcan la implementación y Administración del Proceso, decididas y acordadas por la Organización, las cuales definen el comportamiento esperado para cada proveedor de servicios de SAGARPA (internos y externos) con responsabilidades para el día a día en la operación del Proceso.

El contenido de este documento de alto nivel ha sido diseñado para seguir las mejores prácticas de la Information Technology Infrastructure Library (ITIL®).

Vivimos en una época de continuos cambios. Tendemos a asociar la idea de cambio con progreso, y aunque esto no sea una regla, es evidente que toda "mejora" requiere necesariamente de un Cambio.

Sin embargo, es muy común observar Administradores de Servicios TI que aún se rigen por el lema: "Si funciona, no lo toques". Y aunque bien es cierto que el cambio puede ser fuente de nuevos problemas, nunca un Cambio debe de realizarse sin haber evaluado las consecuencias.

Las principales razones para la realización de cambios en la infraestructura TI son:

- Solución de Errores Conocidos.
- Desarrollo de Nuevos Servicios.
- Mejora de los Servicios Existentes.
- Mandato Legal.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: JTE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00137

### ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

El principal objetivo de la Administración de Cambios es la evaluación y la planificación de los Cambios para asegurar que se lleve a cabo de forma eficiente, siguiendo los procesos establecidos y asegurando la calidad y continuidad en los Servicios.

#### 2. Objetivo

##### Objetivo General del proceso de Administración de Cambios.

El objetivo del proceso de Administración de Cambios es realizar cambios rápidos y eficientes en la infraestructura de TI, aplicando métodos y técnicas estandarizadas que permitan prevenir incidentes relacionados con los cambios. El objetivo es realizar cambios reduciendo al mínimo el impacto en la entrega de servicios de TI.

El objetivo del proceso de Administración de Cambios es asegurar que los cambios sean registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planeados, probados, implementados, documentados y revisados de manera controlada.

##### Objetivos Particulares.

El propósito del proceso de Administración de Cambios es asegurar que:

- Se Emplean los métodos y procedimientos estandarizados para el manejo eficiente de los cambios.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: JTE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00138

### ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

- Todos los cambios a los Activos del Servicio y Elementos de Configuración (CIs), sean registrados en el Sistema de Administración de la Configuración.
- Se Disminuyen los riesgos del negocio debido a los Cambios.

Los objetivos de la Administración de Cambios son:

- Responder a los clientes de manera eficiente a sus peticiones de cambios, maximizar el valor, reducir los incidentes y evitar interrupciones en los Servicios.
- Responder al negocio y a los Requerimientos de Cambios de TI de forma que se permita alinear los servicios con las necesidades de negocio.

### 3. Alcance

Asegurar el correcto registro de los cambios en los servicios que sufran una modificación o eliminación autorizada y planeada en los componentes que integran cada servicio, tanto en los servicios de soporte y/o en la documentación asociada.

El presente proceso de Administración de Cambios cubre los cambios en los Activos del Servicio y los Elementos de Configuración a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio.

Según el requerimiento se llevaran a cabo dos tipos de cambios:

Cambios proactivos, los cuales buscarán un beneficio para el negocio, reducirán costos, mejorarán los servicios y un incremento en la efectividad del soporte. Los cambios reactivos tienen como objetivo resolver errores y adaptaciones en circunstancias cambiantes.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO-DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00135

#### ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

Y aquellos necesarios para disminuir los riesgos, minimizar la severidad de impacto e interrupción de los servicios, así como la posibilidad de ser exitosos en el primer intento.

#### Los cambios serán clasificados en:

- Cambios significativos: Son aquellos que tendrán un amplio impacto en el negocio (por ejemplo, los cambios en la Arquitectura Organizacional, políticas y operaciones de negocio). Estos cambios deberán producir Solicitudes de Cambio (RFCs).
- Cambios operacionales: Son cambios de bajo impacto tales como servicios de rutina a los componentes.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

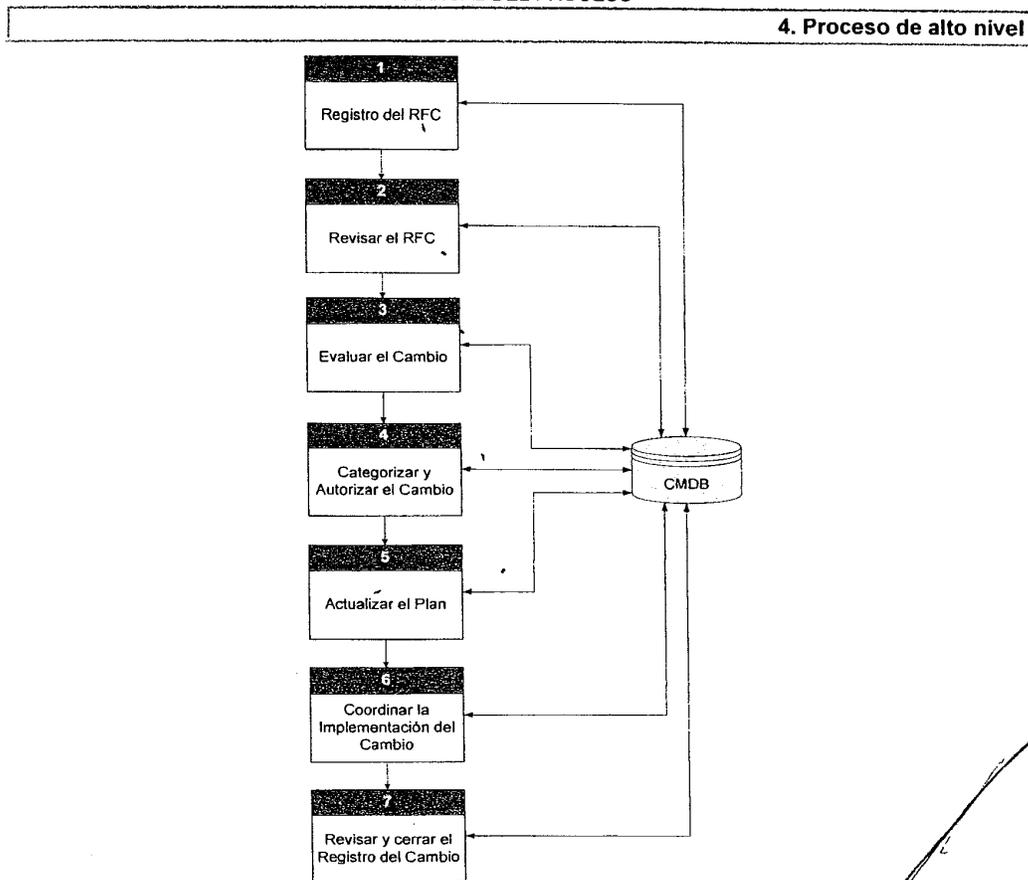
MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00140

### ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS: VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: UFE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00141

**ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
 TRANSICIÓN  
 MANUAL DEL PROCESO

**5. Descripción de Proceso**

Actividad del Proceso	Descripción
1.0 Registro del RFC	<p>La información del Requerimiento de Cambio (RFC) se usa para crear el registro del Cambio y asignar un identificador único (secuencia cronológica).</p> <p>La información en el registro inicial del cambio puede ser actualizada y complementada a lo largo de todo el ciclo de vida del Cambio. Existen diferentes tipos de registros de Cambios debido a los diferentes atributos y características basados en la categoría del Cambio, se recomienda estandarizar los atributos del registro de los Cambios lo mayor posible.</p>
2.0 Revisar el RFC	<p>Una vez creado el registro del Cambio de debe determinar si la información registrada es suficiente y significativa para realizar la evaluación inicial del Cambio. Se debe verificar la información del Cambio en cuanto a completitud y factibilidad.</p> <p>La Administrador de Cambios debe revisar y filtrar el RFC de acuerdo con las políticas determinadas por la organización, determinar si es un Cambio preautorizado, de lo contrario deberá aceptarlo o rechazarlo basado en la factibilidad del Cambio.</p>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 07000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: IE970122-209



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00142

**ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
 TRANSICIÓN  
 MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
3.0 Evaluar el Cambio	<p>El Administrador de Cambios debe asegurar la evaluación del impacto técnico y el riesgo hacia el negocio. Se debe evaluar el cambio basado en el impacto, urgencia, riesgos, beneficios y costos. Con el objetivo de estar preparados y contar con los elementos suficientes para tomar decisiones, planear Cambios, etc.</p> <p>Los cambios deben ser priorizados para establecer el orden en el cual deberán ser ejecutados.</p>
4.0 Categorizar y Autorizar el Cambio	<p>En esta actividad del proceso se obtiene una autorización formal del Comité de Cambios para cada Cambio registrado.</p> <p>Los niveles de autorización para un tipo particular de Cambio son juzgados de acuerdo al tipo, tamaño o riesgo del Cambio. Toda autorización o ejecución debe ser comunicada a los interesados, en particular al iniciador del Cambio.</p>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: IFE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00143

**ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
5.0 Actualizar el Plan	Las actualizaciones al Registro del Cambio son registradas después de la autorización de la implementación del Cambio, así como la comunicación a los usuarios y a los grupos responsables en la construcción del Cambio. El Cambio se registra en la Agenda de Cambios Siguietes.
6.0 Coordinar la Implementación del Cambio	Los Cambios autorizados deben ser comunicados a los grupos técnicos especialistas para la Construcción de los mimos. La Administración de Cambios tiene la responsabilidad de asegurar que los Cambios sean implementados conforme a los tiempos acordados en la Agenda de Cambios Siguietes. La Administración de Cambios asegura que los procesos de Implementación del Cambio sean ejecutados y sometidos a pruebas para minimizar el posible impacto en los servicios.
7.0 Revisar y Cerrar el Registro del Cambio	Una vez que la implementación del Cambio haya concluido, los resultados deben ser reportados para la evaluación del Administrador de Cambios y su posterior confrontación con la satisfacción del iniciador del cambio. Las Revisiones Post-Implementación del Cambio deben ser llevadas a cabo para verificar si el cambio cumplió con los objetivos , el iniciador del cambio y los usuarios se encuentran satisfechos con el cambio así como si el cambio no provoco alguna degradación en el servicio no planeada. Si la Revisión Post-Implementación del Cambio es satisfactoria el Cambio debe ser cerrado formalmente.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00141

**ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
 TRANSICIÓN  
 MANUAL DEL PROCESO

Roles del Proceso		Dueño del Proceso	Administrador del Cambio	Coordinador del Cambio	CAB	Service Desk	CAB/EC	Constructor del Cambio	Examinador del Cambio	Implementador del Cambio	Cliente
Funciones del proceso											
1.0	Registro del RFC	A	C	R	-	R	-	-	-	-	I
2.0	Revisar el RFC	A	R	R	-	-	-	-	-	-	I
3.0	Evaluar el Cambio	A	R	R	-	-	-	-	-	-	I
4.0	Categorizar y Autorizar el Cambio	A	R	R	R	-	-	I	I	I	I
5.0	Actualizar el Plan	A	R	C	C	-	-	C	C	C	I
6.0	Coordinar la Implementación del Cambio	A	R	R	-	-	-	R	R	R	I
7.0	Revisar y Cerrar el Registro del Cambio	A	R	C	-	R	-	R	R	R	R

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

00143

Leyenda		
A	Accountable	Responsable del resultado final
R	Responsible	Responsable de la correcta ejecución de las actividades
C	Consulted	Provee información para el desarrollo de las actividades
I	Informed	Conoce la información del status de las actividades y tareas del proceso

## 7. Métricas

Con base en los objetivos y para la medición de la eficacia y la eficiencia de la Administración de Cambios se consideran los siguientes aspectos como bases para poder controlar y retroalimentar el desempeño del mismo:

- RFCs solicitados.
- Porcentaje de RFCs aceptados y aprobados.
- Número de cambios realizados clasificados por impacto y prioridad y filtrados temporalmente.
- Tiempo medio del cambio dependiendo del impacto y la prioridad
- Número de cambios de emergencia realizados.
- Porcentaje de cambios exitosos en primera instancia, segunda instancia, etc.
- Numero de back-outs.
- Evaluaciones post-implementación.
- Porcentajes de cambios cerrados sin incidencias involucradas.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS**

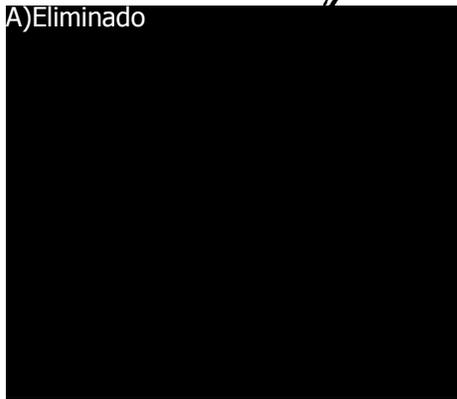
00146

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS, VERSIÓN 1.0  
 TRANSICIÓN  
 MANUAL DEL PROCESO

- Incidencias asociadas a cambios realizados.
- Número de reuniones del CAB con información estadística asociada: número de asistentes, duración, número de cambios aprobados por reunión, etc.

Atentamente,

A)Eliminado



**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

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

3014

Identificación	
<b>Documento:</b>	Manual del Proceso de Administración de la Capacidad
<b>Fecha:</b>	12 de octubre de 2010
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Páginas:</b>	15
<b>Realiza:</b>	
<b>Revisa:</b>	
<b>Autoriza y Valida:</b>	

Control de Cambios			
Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio

Revisiones			
Revisor(es)	Versión Revisada	Comentarios / VoBo	Fecha

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-205



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00148

**ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

Autorizaciones y validaciones			
CRV	Versión Validada	Fecha	Firma

Distribución		
Rol	Nombre	Área

Documentos relacionados	
Título	Comentarios
ITIL Versión 3.0	Portal de la OCG Best Practices
COBIT book	Documento Físico

Propiedades del Documento	
Elemento	
Título del Documento	
Autor	
Fecha de Creación	
Fecha de Última Actualización	

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

00149

**Tabla de Contenidos.**

1. Introducción.	4
2. Objetivo	5
3. Alcance	6
4. Proceso de alto nivel	8
5. Descripción de Proceso	9
6. Matriz ARCI	10
7. Métricas	12

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: IE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00150

### ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

#### 1. Introducción.

El propósito de este documento es proporcionar una visión del proceso de Administración de la Capacidad. La publicación y distribución del diagrama de flujo de alto nivel es el punto focal de este documento. Así como comunicar los aspectos relacionados a la ejecución y Administración del Proceso, decididos y acordados por la Organización, las cuales definen el comportamiento esperado para cada proveedor de servicios (internos y externos) con responsabilidades para el día a día en la operación del Proceso del SAGARPA.

El contenido de este documento de alto nivel ha sido diseñado para seguir las mejores prácticas de la Information Technology Infrastructure Library (ITIL ®).

La Administración de la Capacidad es un proceso que se extiende a través del ciclo de vida del servicio. Un factor clave de éxito en la administración de la capacidad es garantizar que se considere durante la etapa de diseño. Es por esta razón que el Proceso de la Administración de la Capacidad es incluido en esta publicación. La Administración de la Capacidad se apoya inicialmente en la Estrategia del Servicio donde las decisiones y el análisis de los requerimientos del negocio y los resultados del Cliente influyen en el desarrollo de patrones de la actividad empresarial (PBA), los niveles de servicio (SLA) y los paquetes de nivel de servicio (SLPs). Esto proporciona predicción y los indicadores de la capacidad actual necesarios para alinear la capacidad de la demanda.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00151

### ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

#### 2. Objetivo

El objetivo del Proceso de la Administración de la Capacidad es asegurar la Capacidad costo-justificable en todas las áreas de TI y esta es adecuada para los actuales y futuros acuerdos en las necesidades del negocio, en el momento oportuno.

El propósito de La Administración de la Capacidad será proporcionar un punto de enfoque y administración de todas las cuestiones relacionadas con la capacidad y el rendimiento y la relación de las mismas con los Servicios y recursos del SAGARPA.

#### Los Objetivos Particulares serán:

- Producir y mantener un Plan de Capacidad adecuado y actualizado, que refleje las necesidades actuales y futuras del SAGARPA.
- Proporcionar asesoramiento y orientación a todas las demás áreas del negocio y TI sobre todas las cuestiones relacionadas con la capacidad y rendimiento.
- Asegúrese que los logros del rendimiento de los servicios se cumplen o superan de acuerdo a los indicadores clave de desempeño, mediante la administración de la capacidad y del rendimiento de los servicios y recursos del SAGARPA.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: IE970122-2Q9



SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

00152

### ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO

#### MANUAL DEL PROCESO

- Ayudar en el diagnóstico y resolución de los incidentes y problemas relacionados con la capacidad y el rendimiento.
- Evaluar el impacto de todos los cambios en el Plan de Capacidad, y de la el rendimiento así como la capacidad y el rendimiento de todos los servicios y recursos.
- Asegúrese de que la adopción de medidas dinámicas para mejorar el rendimiento de los servicios se aplica siempre que sea justificable en función de los costos para hacerlo.

### 3. Alcance

El Proceso de la Administración de la Capacidad será el centro de coordinación de todas las cuestiones de rendimiento y capacidad de las TI. Las funciones de administración de Tecnología tales como soporte a la Red, soporte a servidor o administración de la Operación pueden llevar a cabo la mayor parte del día a día de funciones de las operaciones, pero deben proveer información del rendimiento a la Proceso de la Administración de la Capacidad. El proceso abarcará todos los ámbitos de la tecnología, tanto de hardware como de software, para todas las TI componentes de tecnología y el entorno. La Administración de la Capacidad también deberá Considerar la planificación del espacio y la capacidad de los sistemas ambientales, así como ciertos aspectos de los recursos humanos, pero sólo cuando la falta de recursos humanos pueda dar lugar a una violación de los objetivos del SLA o del OLA, un retraso en el rendimiento de principio a fin o de tiempo de respuesta en el servicio, o la incapacidad de cumplir con los compromisos y planes futuros.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00153

#### ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

En general, la administración de los recursos humanos es una línea de administración de la responsabilidad, aunque la dotación de personal de la Mesa de Servicio deberá utilizar técnicas idénticas a la Administración de la Capacidad. La programación de los recursos humanos, la dotación de personal, los niveles de calificación y los niveles de capacidad, por lo tanto, deberán ser incluidos en el alcance de la Administración de la capacidad. La fuerza motriz de la Administración de la Capacidad deberá ser los requisitos de negocio de la organización y planificar los recursos necesarios para proporcionar los niveles de servicio de acuerdo con los SLA y OLAs. La Administración de la Capacidad necesitará comprender el total del entorno de TI, incluyendo:

- La operación del SAGARPA y sus necesidades, a través de los patrones de actividad.
- Los planes futuros del negocio y las necesidades a través del portafolio de servicios.
- Los objetivos del servicio y la actual Operación del Servicio de TI mediante los SLA de los Procedimientos de Operación Estándar

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

167



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

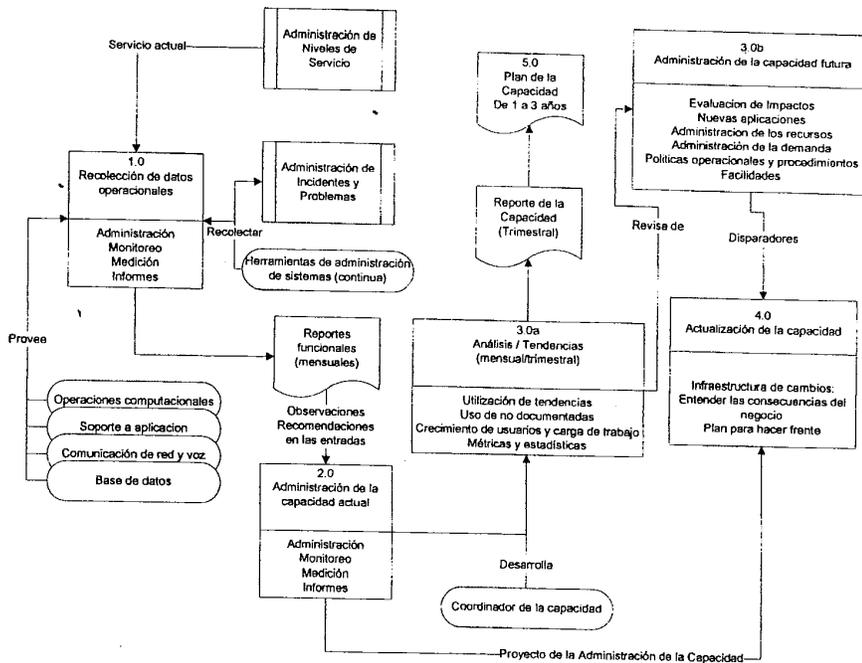
MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00154

**ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD**  
MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

**4. Proceso de alto nivel**



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

00153

**5. Descripción de Proceso**

Actividad del Proceso	Descripción
1.0 Recolección de datos operacionales	Monitoreo, medición, elaboración de informes y administración diaria basada en el uso actual por todas las partes responsables
2.0 Administración de la capacidad actual (termino corto) Actividades	Reacción en curso y pro actividad a corto plazo del volumen de trabajo, rendimiento y administración de recursos sobre la base de control diaria y mensual de actividades de presentación de informes
3.0a Análisis / Tendencias	El análisis Mensual y trimestral de tendencias y actividades basadas en los informes mensuales. Proporciona información, cifras y/o estadísticas para el control de situaciones imprevistas, uso anormal, crecimiento o subutilización de recursos a lo largo del tiempo dada la carga de trabajo. Los informes mensuales de la Administración de la Capacidad se consolidan como parte de esta actividad para crear un informe trimestral de la administración de la Capacidad
3.0b Administración de la Capacidad Futura (a futuro) Proactivo	Las actividades proactivas de la Administración de la Capacidad se basan en las entradas de diversos planes, infraestructura, soporte a la producción y a los grupos de negocios. Esto incluye la planificación de la incorporación de nuevos proyectos en la infraestructura, la predicción de la necesidad de actualizar la Capacidad y la planificación de la eliminación gradual de componentes de la infraestructura en relación con la capacidad.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

169



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NUM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00156

**ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
4.0 Actualización de la capacidad	Actividades de cambios a la Infraestructura iniciadas debido a las actividades proactivas de la Administración de la Capacidad de la actividad 3b
5.0 Plan de la Capacidad	El plan de la Capacidad alinea para TI las cargas de trabajo futuras, el rendimiento y los requerimientos de Nivel de Servicio. Adicionalmente, esto debe alinear a la estrategia de TI con el fin de ser alineado con los objetivos de la organización y proveer una dirección total para TI

**6. Matriz ARCI**

Roles del Proceso		Administrador de la Capacidad	Coordinador de la Capacidad	Operador de Computo	Negocio	Planeador de TI	Vendedor externo	Desarrollador	Administrador Senior
Funciones del proceso									
1.0	Recolección de datos operacionales	A	I	R	-	-	C	-	-
2.0	Administración de la capacidad actual (termino corto) Actividades	A	C	R	-	I	C	-	-

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00157

**ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO

MANUAL DEL PROCESO

Roles del Proceso		Administrador de la Capacidad	Coordinador de la Capacidad	Operador de Computo	Negocio	Planeador de TI	Vendedor externo	Desarrollador	Administrador Senior
Funciones del proceso									
3.0 a	Análisis / Tendencias	AR	R	RC	I	I	C	-	-
3.0 b	Administración de la Capacidad Futura (a futuro) Proactivo	AR	R	C	C	RC	C	C	I
4.0	Actualización de la capacidad	AR	R	R	CI	CI	RCI	CI	CI
5.0	Plan de la Capacidad	AR	R	R	CI	CI	RCI	CI	CI

Leyenda		
A	Accountable	Responsable del resultado final
R	Responsible	Responsable de la correcta ejecución de las actividades
C	Consulted	Provee información para el desarrollo de las actividades
I	Informed	Conoce la información del status de las actividades y tareas del proceso

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

171



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

00158

**7. Métricas**

Con base en los objetivos y para la medición de la eficacia y la eficiencia de la Administración de Cambios se consideran los siguientes aspectos como bases para poder controlar y retroalimentar el desempeño del mismo:

- Carga de trabajo y por aplicación
- Consumo de recursos
- Min / max transacciones por segundo
- Tendencias de los tiempos de respuesta
- Tendencias de uso
- Tendencias de uso de Red
- Proyecciones de crecimiento

Atentamente,

A) Eliminado



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209

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



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO**

00159

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

Identificación	
Documento:	Manual del Proceso de Administración del Conocimiento.
Fecha:	12 de Octubre de 2010
Versión:	1.0
Páginas:	14
Realiza:	
Revisa:	
Autoriza y Valida:	

Control de Cambios			
Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio

Revisiones			
Revisor(es)	Versión Revisada	Comentarios / VoBo	Fecha

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.  
 MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

**ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

0018

Autorizaciones y Validaciones			
CRV	Versión Validada	Fecha	Firma

Distribución		
Rol	Nombre	Área

Documentos relacionados	
Título	Comentarios
ITIL Versión 3.0	Portal de la OCG Best Practices
COBIT book	Documento Físico

Propiedades del Documento	
Elemento	
Título del Documento	
Autor	
Fecha de Creación	
Fecha de Última Actualización	

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

00161

**Tabla de Contenidos.**

1. Introducción.	4
2. Objetivo	5
3. Alcance	5
4. Proceso de alto nivel	6
5. Descripción de Proceso	7
6. Matriz ARCI	9
7. Métricas	11

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

00162

### ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

#### 1. Introducción.

El propósito de este documento es proporcionar una visión del proceso de Administración del Conocimiento. La publicación y distribución del diagrama de flujo de nivel es el punto focal de este documento, con una sección correspondiente que define cada una de las actividades de este proceso. Así como comunicar las Políticas del proceso que abarcan la implementación y Administración del Proceso, decididas y acordadas por la Organización, las cuales definen el comportamiento esperado para cada proveedor de servicios (internos y externos) con responsabilidades para el día a día en la operación del Proceso del SAGARPA.

El contenido de este documento de alto nivel ha sido diseñado para seguir las mejores prácticas de la Information Technology Infrastructure Library (ITIL®).

La capacidad de entregar un servicio de calidad se basa en gran medida en la capacidad de los participantes para responder a las circunstancias y a su vez depende en gran medida su comprensión de la situación, las opciones, las consecuencias y los beneficios, es decir, su conocimiento de la situación que son, o pueden encontrarse, el conocimiento de que dentro del Servicio pueden incluir:

- Identidad de las partes interesadas
- Niveles Aceptables de riesgo y las expectativas de desempeño
- Disponibilidad de recursos y tiempo.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

00163

#### 2. Objetivo

El propósito de la Base de Datos de Conocimiento será la de almacenar el conocimiento previo de incidentes y problemas y la manera en que estos ocurrieron, con el fin de permitir un diagnóstico y resolución más rápido en caso de que éstos ocurran nuevamente.

El registro de un error conocido deberá incluir datos exactos de la falla, los síntomas, junto con los detalles concretos de cualquier solución o una acción de resolución que se pueden tomar para restablecer el servicio y / o resolver el problema. Un número de incidente también será útil para determinar la frecuencia con que los incidentes pueden repetirse y la influencia de las prioridades, etc

#### 3. Alcance

Se registrarán Los errores conocidos conteniendo detalles exactos de los valores por defecto y de los síntomas que se han presentado en la operación, junto con los detalles precisos de aplicación de soluciones temporales (workaround) o acciones de resolución que pueden tomar se para restaurar y/o resolver el problema.

Mediante el proceso de Administración de Incidentes se diagnosticará e implementará una solución temporal tan pronto como sea posible, para lo cual la Base de Datos de Conocimiento será una herramienta eficaz de apoyo.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

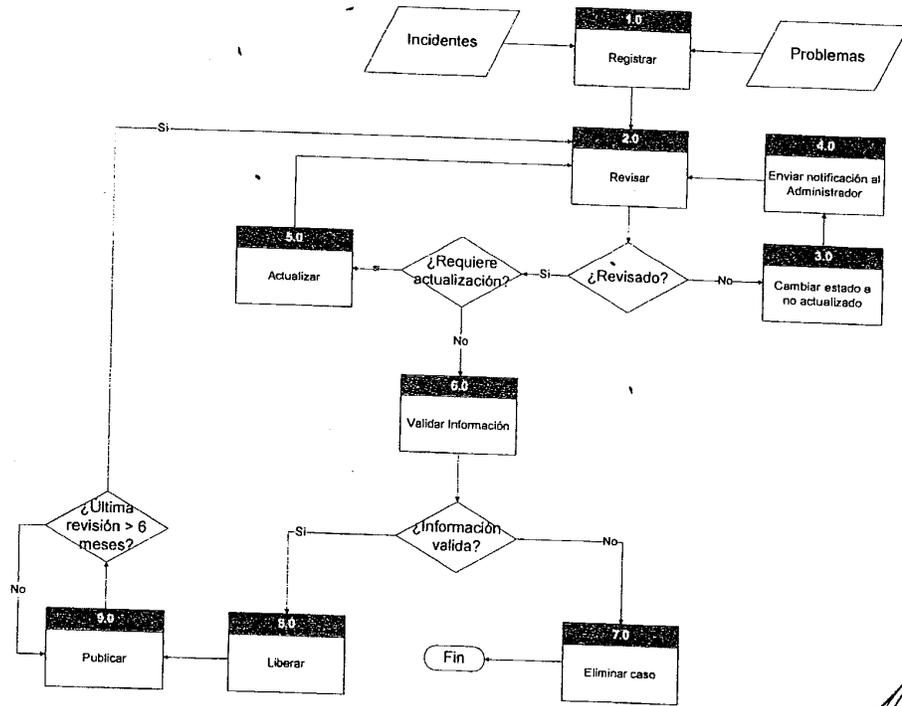
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

00164

**ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO**  
MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

**4. Proceso de alto nivel**



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax: 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

00165

**5. Descripción de Proceso**

Actividad del Proceso	Descripción
1.0 Registrar	El Administrador de Problemas es el responsable de documentar los casos deben formar parte de la Base de Datos de Conocimiento. Pueden documentarse problemas, errores conocidos o incidentes que aporten conocimiento a la organización para el diagnóstico y resolución de incidentes. Todos los casos registrados deben tener un identificador único que permita su rápida localización.
2.0 Revisar	Todos los casos registrados deberán ser revisados por expertos en la materia, con el fin de asegurar la veracidad, integridad, exactitud y confiabilidad del conocimiento contenido en la Base de Datos de Conocimiento Como resultado de la revisión se debe establecer si el caso registrado requiere modificación o bien debe pasar a la actividad de validación. Si se requiere realizar una modificación, el Experto deberá documentar los cambios sugeridos y notificar al Administrador de Problemas. Existen diversas razones que disparan la actividad de revisión: 1. Registro de un nuevo caso 2. Modificaciones 3. Cumplimiento de seis meses de publicación de un artículo 4. Cuando se reporta que un artículo no ha sido consultado nunca en seis meses de publicación.
3.0 Cambiar estado a no actualizado	Si un artículo ha sido registrado y transcurren más de seis meses sin ser validado, el Administrador de Problemas deberá registrar el caso como NO actualizado
4.0 Enviar notificación al Administrador	Se deberá notificar al administrador de todo caso que no sea revisado.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00163

**ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
5.0 Modificar	El Administrador de Problemas es responsable de realizar los cambios sugeridos por los expertos en la materia.
6.0 Validar	Si los expertos en la materia determinan que el caso es correcto, veraz, íntegro, exacto y confiable, deberá validar el contenido y autorizar su liberación y publicación.
7.0 Eliminar Caso	El Administrador de Problemas de eliminar los casos no validados por el experto en la materia.
8.0 Liberar	El Administrador de Problemas es responsable de liberar los casos validados por los expertos en la materia.
9.0 Publicar	Los casos liberados deberán ser publicados en medios de fácil acceso para los usuarios autorizados.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00167

**ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

--	--

**6. Matriz ARCI**

Roles del Proceso		Dueño del Proceso	Administrador de Problemas	Análisis de problemas	Mesa de Servicios	Administración de Incidentes
Funciones del proceso						
1.0	Registrar	A	I	R	R	R
2.0	Revisar	A	CI	R	I	I
3.0	Cambiar estado a no actualizado	A		R		I
4.0	Enviar notificación al Administrador	A	I	R		
5.0	Modificar	A	I	R		I
6.0	Validar	A	I	R		
7.0	Eliminar Caso	A	R	I	I	I
8.0	Liberar	A	R	CI	I	I

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00168

**ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

Roles del Proceso		Dueño del Proceso	Administrador de Problemas	Analista de problemas	Mesa de Servicios	Administración de Incidentes
Funciones del proceso						
9.0	Publicar	A	R	C	I	I

Leyenda		
A	Accountable	Responsable del resultado final
R	Responsible	Responsable de la correcta ejecución de las actividades
C	Consulted	Provee información para el desarrollo de las actividades
I	Informed	Conoce la información del status de las actividades y tareas del proceso

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00159

**ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

**7. Métricas**

Con base en los objetivos y para la medición de la eficacia y la eficiencia de la Administración de Conocimiento se consideran los siguientes aspectos como bases para poder controlar y retroalimentar el desempeño del mismo:

- Total de Errores Conocidos registrados.
- Porcentaje de Incidentes ligados a un Error Conocido.
- Porcentaje de reducción de Incidentes.
- Tiempo promedio para el cierre de un Error Conocido.
- Eficacia de las soluciones de la Base de Errores Conocidos.

Atentamente  
 A) Eliminado



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

**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



**Integradores  
de Tecnología**

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.  
MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

00170

**ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

Identificación	
<b>Documento:</b>	Manual del Proceso de Administración de la Disponibilidad
<b>Fecha:</b>	12 de Octubre de 2010
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Páginas:</b>	17
<b>Realiza:</b>	
<b>Revisa:</b>	
<b>Autoriza y Valida:</b>	

Control de Cambios			
Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio

Revisiones			
Revisor(es)	Versión Revisada	Comentarios / VoBo	Fecha

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: IE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00171

**ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

Autorizaciones y validaciones			
CRV	Versión Validada	Fecha	Firma

Distribución		
Rol	Nombre	Area

Documentos relacionados	
Título	Comentarios
ITIL Versión 3.0	Portal de la OCG Best Practices
COBIT book	Documento Físico

Propiedades del Documento	
Elemento	
Título del Documento	
Autor	
Fecha de Creación	
Fecha de Última Actualización	

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

00172

**ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

**Tabla de Contenidos.**

1. <i>Introducción.</i>	4
2. <i>Objetivo</i>	4
3. <i>Alcance</i>	6
4. <i>Proceso de alto nivel</i>	8
5. <i>Descripción de Proceso</i>	9
6. <i>Matriz ARCI</i>	12
7. <i>Métricas</i>	14

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

00173

#### 1. Introducción.

El propósito de este documento es proporcionar una visión del proceso de Administración de la Disponibilidad. La publicación y distribución del diagrama de flujo de alto nivel es el punto focal de este documento. Así como comunicar los aspectos relacionados a la ejecución y Administración del Proceso, decididos y acordados por la Organización, las cuales definen el comportamiento esperado para cada proveedor de servicios (internos y externos) con responsabilidades para el día a día en la operación del Proceso del SAGARPA.

El contenido de este documento de alto nivel ha sido diseñado para seguir las mejores prácticas de la Information Technology Infrastructure Library (ITIL ®).

#### 2. Objetivo

El objetivo del proceso de Administración de la Disponibilidad es garantizar que la disponibilidad del nivel de servicio entregada en todos los servicios es igual o superior a las necesidades actuales acordadas y las futuras del SAGARPA, en forma rentable.

El propósito de la Administración de la Disponibilidad es proporcionar un punto de vista y administración de la disponibilidad de todas las cuestiones relacionadas con los servicios y recursos así como garantizar que los objetivos de la disponibilidad en todas las áreas son medidos y alcanzados.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

187



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

#### ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

00174

#### Objetivos Particulares.

- Producir y mantener un Plan de Disponibilidad adecuado y actualizado que refleje las necesidades actuales y futuras del SAGARPA.
- Proporcionar asesoramiento y orientación a todas las demás áreas del SAGARPA involucradas y de TI sobre las cuestiones relacionadas con la disponibilidad.
- Asegurar que los logros en la disponibilidad del servicio cumplen o superan todos los objetivos acordados, por medio de la Administración de Servicios y por el rendimiento de la disponibilidad de los recursos.
- Ayudar con el diagnóstico y resolución de los incidentes y problemas relacionados con la disponibilidad.
- Evaluar el impacto de todos los cambios en el Plan de Disponibilidad y el rendimiento y la capacidad de todos los servicios y recursos.
- Asegurar que la adopción de medidas proactivas para mejorar la disponibilidad de los servicios se aplican siempre que sea justificable en función de los costos.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9





Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

#### ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

00176

#### El proceso de Administración de la Disponibilidad deberá:

- Aplicarse a todos los servicios operativos y la tecnología, especialmente los cubiertos por los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA). También podrá ser aplicado a los servicios de TI que se consideran críticos para el SAGARPA, independientemente de si existen Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) formales.
- Aplicarse a todos los nuevos servicios de TI y los servicios existentes donde han sido establecidos Requerimientos de Nivel de Servicio (SLR) o Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).
- Aplicarse a todos los servicios de soporte y a los socios y proveedores (tanto internos como externos) que forman la organización de soporte de TI como un precursor para la creación de acuerdos formales.
- Considerar todos los aspectos de los servicios de TI y los componentes y a las organizaciones de soporte que pueden tener un impacto en la disponibilidad, incluida la capacitación, las habilidades, el proceso de eficacia, los procedimientos y herramientas.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

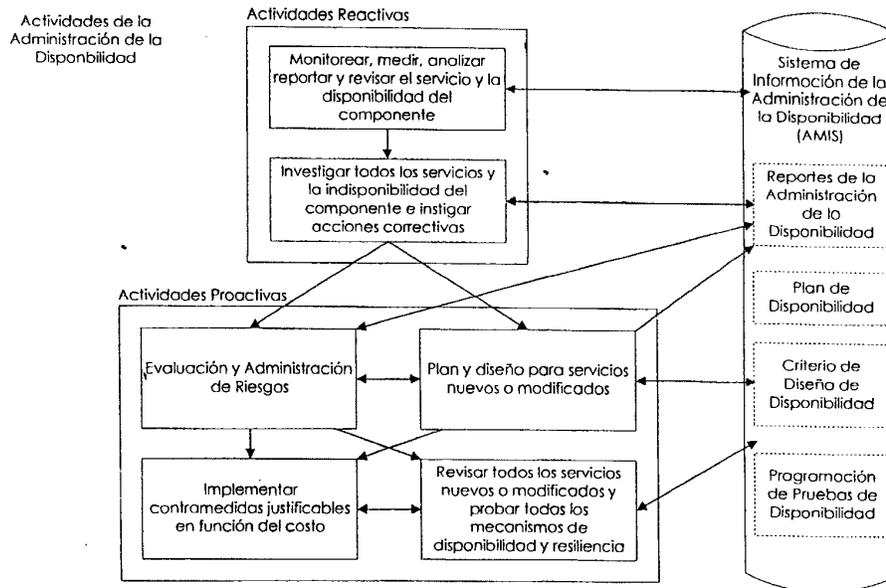
SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00177

**ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

**4. Proceso de alto nivel**



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

00178

**5. Descripción de Proceso**

Actividad del Proceso	Descripción
Monitorear, medir, analizar reportes y revisar el servicio y la disponibilidad del componente	Una de las salidas clave del proceso de la Administración de la Disponibilidad es la medición y reporte de la disponibilidad de TI. Las medidas de disponibilidad deben incorporarse a los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), los Acuerdos de Nivel de Operación (OLA) y cualquier Contrato con Proveedores (UC). Estas deben revisarse periódicamente en las reuniones de revisión del Nivel de Servicio. La medición y el reporte proporcionan las bases para: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Controlar la disponibilidad actual entregada frente a los objetivos acordados.</li> <li>· Identificar niveles inaceptables de disponibilidad que tienen un impacto en los negocios y los usuarios.</li> <li>· Actividades de mejora continua para optimizar la disponibilidad.</li> </ul>

Investigar todos los servicios y la no disponibilidad del componente e instigar acciones correctivas	Todos los eventos e incidentes que causan falta de disponibilidad de servicios y componentes deben ser investigados, con las medidas correctivas que se realizan en cualquiera de los Planes de Disponibilidad o el Plan de Mejora del Servicio (SIP) general. Deben producirse las tendencias a partir de este análisis para dirigir y orientar las actividades tales como el Análisis de Fallas del Servicio (SFA) a aquellas áreas que causan el mayor impacto o molestias al negocio y los usuarios.
--	--

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00179

**ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO

MANUAL DEL PROCESO

Evaluación y Administración de Riesgos	<p>La capacidad del proceso de la Administración de la Disponibilidad es influida positivamente por la variedad y la calidad de métodos y técnicas proactivas utilizadas por el proceso. Las siguientes actividades son las técnicas proactivas y actividades del proceso de Administración de Disponibilidad.</p> <p>El término de Función Vital del Negocio (VBF) se utiliza para reflejar los elementos críticos del negocio del proceso de negocio apoyado por un servicio de TI. El servicio puede también apoyar funciones del negocio menos críticas y procesos y es importante que las Funciones Vitales del Negocio (VBF) se reconozcan y documenten para facilitar la adecuada alineación del negocio con el enfoque.</p>
--	---

Actividad del Proceso	Descripción
Plan y diseño para servicios nuevos o modificados	<p>El nivel de disponibilidad requerido por el negocio influye en el costo global del servicio de TI prestado. En general, cuanto más alto es el nivel de disponibilidad requerido por el negocio, mayor será el costo. Estos costos no son sólo la adquisición de la base de tecnología de TI y servicios necesarios para apoyar la infraestructura de TI. Se incurre en costos adicionales cuando se proporciona un servicio adecuado de procesos de Administración de Servicios, herramientas de Administración de Sistemas y soluciones de alta disponibilidad necesarias para cumplir los más estrictos requisitos de disponibilidad. El mayor nivel de disponibilidad debe incluirse en el diseño de los servicios que apoyan a la más crítica de las Funciones Vitales del Negocio (VBF).</p> <p>Al considerar la forma en que las necesidades</p>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00180

**ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

	<p>de disponibilidad del negocio se van alcanzando, es importante garantizar que el nivel de disponibilidad que debe proporcionarse para un servicio de TI se encuentre en el nivel realmente necesario y es factible y justificable en costo para el negocio. La siguiente figura indica los productos y procesos necesarios para proporcionar diferentes niveles de disponibilidad y las implicaciones de costo.</p>
<p>Revisar todos los servicios nuevos y modificados y probar todos los mecanismos de disponibilidad y resiliencia</p>	<p>El Análisis de Impacto de la Falla del Componente (CFIA) se puede utilizar para predecir y evaluar el impacto en servicios de TI derivando componentes de fallas en la tecnología. La salida de éste Análisis puede ser utilizada para identificar dónde debe considerarse la resiliencia adicional para evitar o reducir al mínimo el impacto de la falla del componente para la operación del negocio y los usuarios. Esto es particularmente importante durante la etapa de Diseño del Servicio, donde es necesario predecir y evaluar el impacto en la disponibilidad de los servicios de TI derivados de fallas de componentes dentro del Diseño del Servicio de TI propuesto. Sin embargo, la técnica también puede aplicarse a los servicios existentes y la infraestructura.</p> <p>El Análisis de Impacto de la Falla del Componente (CFIA) es una técnica relativamente sencilla que puede utilizarse para proporcionar esta información.</p>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

00181

**6. Matriz ARCI**

Roles del Proceso	Cilente	Administrador de Disponibilidad	Analista de Disponibilidad	Oficial de Seguridad	Administrador de Proveedores	Administrador de Nivel de Servicio	Administrador de Problemas	Administrador de Configuración	Administración Senior
Monitorear, medir, analizar reportes y revisar el servicio y la disponibilidad del componente	C	A	R	R	C	R	C	C	C/I
Investigar todos los servicios y la no disponibilidad del componente e instigar acciones correctivas	A	R	R	C	C	R	C	C	C/I
Evaluación y Administración de Riesgos	C/I	A	R	C	C	C/I	C	C	C/I
Plan y diseño para servicios nuevos o modificados	C/I	A	R	C	C	C/I	C	C	C/I

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

00182

Roles del Proceso		Cliente	Administrador de Disponibilidad	Analista de Disponibilidad	Oficial de Seguridad	Administrador de Proveedores	Administrador de Nivel de Servicio	Administrador de Problemas	Administrador de Configuración	Administración Senior
Funciones del proceso										
Revisar todos los servicios nuevos y modificados y probar todos los mecanismos de disponibilidad y resiliencia		R	A	R	R	R/C	R/C	C	C	C/I
Implementar contramedidas justificables en función de los costos		C/I	A/R	C	C	C	C/I	C	C	C/I

Leyenda		
A	Accountable	Responsable del resultado final
R	Responsible	Responsable de la correcta ejecución de las actividades
C	Consulted	Provee información para el desarrollo de las actividades
I	Informed	Conoce la información del status de las actividades y tareas del proceso

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00183

**ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

**7. Métricas**

Con base en los objetivos y para la medición de la eficacia y la eficiencia de la Administración de la Disponibilidd se consideran los siguientes aspectos como bases para poder controlar y retroalimentar el desempeño del mismo:

- Horas de servicio comprometidas vs Horas cumplidas
- Horas de servicio perdidas
- Tiempo promedio de detección de Incidentes
- Tiempo de respuesta promedio por Incidente
- Tiempo promedio para reparar Incidentes
- Disponibilidad total comparada con los requisitos del SLA
- Confiabilidad
- Mantenibilidad

Atentamente,  
 A)Eliminado



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

**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



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00184

**ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

Identificación	
<b>Documento:</b>	Manual del Proceso de Administración de Eventos.
<b>Fecha:</b>	12 de octubre de 2010
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Páginas:</b>	14
<b>Realiza:</b>	
<b>Revisa:</b>	
<b>Autoriza y Valida:</b>	

Control de Cambios			
Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio

Revisiones			
Revisor(es)	Versión Revisada	Comentarios / VoBo	Fecha

Autorizaciones y Validaciones			
CRV	Versión Validada	Fecha	Firma

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

00185

Distribución		
Rol	Nombre	Area

Documentos relacionados	
Título	Comentarios
ITJL Versión 3.0	Portal de la OCG Best Practices
COBIT book	Documento Físico

Propiedades del Documento	
Elemento	
Título del Documento	
Autor	
Fecha de Creación	
Fecha de Última Actualización	

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NUM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

00186

**Tabla de Contenidos.**

1. <i>Introducción.</i>	4
2. <i>Objetivo</i>	4
3. <i>Alcance</i>	5
4. <i>Proceso de alto nivel</i>	7
5. <i>Descripción de Procedimiento</i>	8
6. <i>Matriz ARCI</i>	12
7. <i>Métricas</i>	13

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

00187

#### 1. Introducción.

El propósito de este documento es proporcionar una visión del proceso de Administración de Eventos. La publicación y distribución del diagrama de flujo de alto nivel es el punto focal de este documento. Así como comunicar los aspectos relacionados a la ejecución y Administración del Proceso, decididos y acordados por la Organización, las cuales definen el comportamiento esperado para cada proveedor de servicios (internos y externos) con responsabilidades para el día a día en la operación del Proceso del SAGARPA.

El contenido de este documento de alto nivel ha sido diseñado para seguir las mejores prácticas de la Information Technology Infrastructure Library (ITIL®).

Un evento podrá ser definido como toda ocurrencia detectable y significativa para la Administración de la infraestructura que soporta la liberación de los servicios.

Los eventos serán notificaciones originadas por los servicios, Elementos de Configuración (CI's) y/o herramientas de monitoreo.

La Operación del Servicio eficiente dependerá del conocimiento del estatus la infraestructura y de la detección de toda desviación en la operación normal.

#### 2. Objetivo

El objetivo principal de la Administración de Eventos será detectar cualquier cambio de estado u ocurrencia significativa en la administración de la infraestructura de TI y/o en la entrega de los servicios para tomar las acciones de control adecuadas.

El objetivo particular de la Administración de Eventos será la de asegurar la detección y registro oportuno de eventos que pueden afectar la calidad de los niveles de servicio y el mantenimiento de su disponibilidad.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.  
MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

### ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

00188

#### 3. Alcance

La Administración de Eventos podrá ser aplicada a cualquier aspecto del Servicio que debe ser controlado y automatizado, por ejemplo:

- Los CIs que necesitan permanecer en un estado constante (por ejemplo: un switch de red debe estar encendido).
- Los CIs cuyo status necesita ser monitoreado constantemente (por ejemplo: los servidores de archivo).
- El Monitoreo de las licencias de software para asegurar la utilización óptima de licencias legales.
- Seguridad (por ejemplo: detección de intrusiones).

Un evento será un cambio de estado o una ocurrencia significativa en la administración de la infraestructura de TI y/o en la entrega de los servicios de TI.

El término "evento" es un sinónimo de Alerta o Notificación. Los eventos son notificaciones que se generan en los servicios de TI, en los elementos de configuración (CI) o en herramientas de monitoreo.

**El presente proceso distingue los siguientes tres tipos de eventos:**

#### **Eventos Normales o Informativos.**

Serán eventos normales o informativos los que se refieren a cualquier actividad relacionada con la operación normal del servicio. Estos tipos de evento deberán ser vigilados con el fin de identificar indicios de situaciones que pueden afectar el servicio, no requerirán una acción y no representarán una excepción. Generalmente se almacenarán en un sistema o en archivos de log donde se mantendrán durante un periodo predeterminado de tiempo. Los eventos informativos se utilizarán para verificar el estatus de un dispositivo o servicio, o para confirmar la conclusión exitosa de una actividad.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00189

### ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

#### ***Eventos Anormales o Alertas.***

El Evento Anormal será una alerta (warning) que se generará en un servicio o dispositivo que se aproxima a un umbral. Las alertas notificarán a la persona, proceso o herramienta adecuada sobre la situación que deberá ser revisada y sobre la cual se deberán tomar las acciones apropiadas para prevenir una excepción.

#### ***Eventos de Excepción.***

Una excepción será cuando un servicio o dispositivo se encuentra trabajando de manera anormal. Esto significará que un OLA o SLA ha sido afectado y que el negocio puede ser impactado. Las excepciones podrán representar una falla total, una funcionalidad afectada o una degradación del rendimiento. Tomando en consideración que un evento de excepción no siempre representa un incidente.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

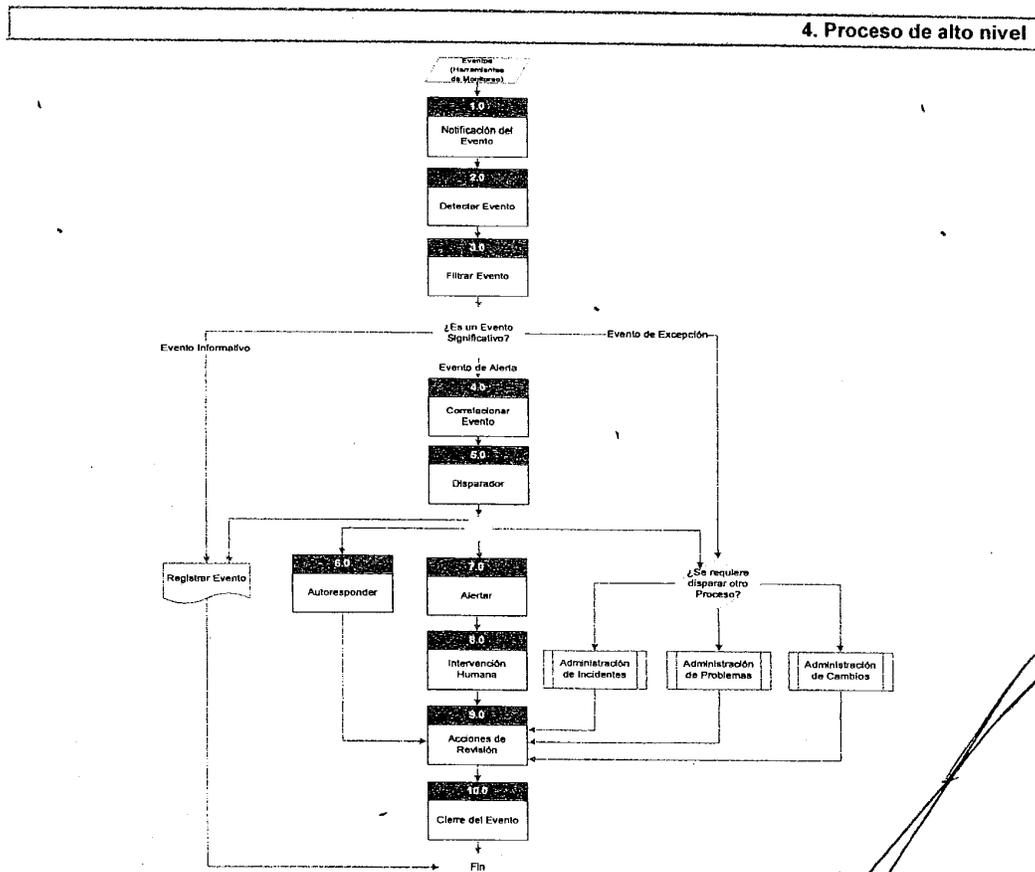
MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

00150



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

00191

**ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

**5. Descripción de Procedimiento**

Actividad del Proceso	Descripción
1.0 Notificación del Evento	<p>Quando algunos CIs alcanzan ciertas condiciones, generan notificaciones que requieren una toma de decisiones efectiva.</p> <p>Las herramientas de monitoreo deben ser capaces de recibir y en su caso registrar (por ejemplo en archivos de log) estas notificaciones.</p>
2.0 Detectar Evento	<p>Una vez que se ha generado la notificación del evento, ésta debe ser leída e interpretada preferentemente de manera automática con el fin de entender el significado del evento.</p>
3.0 Filtrar Evento	<p>El filtrado del evento consiste en decidir (preferentemente de manera automática) si se comunica o se ignora el evento detectado y, en su caso, determinar la importancia del evento, es decir, si se trata de un:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Evento informativo</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Evento de alerta</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Evento de excepción</li> </ul>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS**

00192

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
¿Es un Evento Significativo?	Para los Eventos de Alerta, se debe analizar el tipo de alerta con base en el impacto, el tipo de CI, y la criticidad del evento que está ocurriendo.
4.0 Correlacionar Evento	Generalmente la correlación se realiza mediante un motor de correlaciones que forma parte de la herramienta de monitoreo, la cual compara el evento con un conjunto de criterios. Estos criterios se conocen como reglas de negocio y sirven para determinar el tipo y nivel de impacto del evento en el negocio.
5.0 Disparador	Para la mitigación de los umbrales del evento es necesario realizar actividades específicas dependiendo del caso y dependiendo del evento se deberá determinar el mecanismo que se usa para iniciar una respuesta se denomina disparador (trigger).

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITZ970122-2Q9



Integradores de Tecnología

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

00194

Actividad del Proceso	Descripción
9.0 Acciones de Revisión	<p>Con cientos de eventos que son generados diariamente, es imposible de manera formal revisar cada uno de ellos; sin embargo, es importante revisar que cualquier evento de alarma o de excepción sea manejado adecuadamente.</p> <p>En los casos donde los eventos originan un incidente o un cambio, las acciones de revisión no deben duplicarse con las revisiones realizadas en estos procesos. La intención es asegurar, la correcta transición de la Administración de Eventos a los otros procesos.</p>
10.0 Cerrar Evento	<p>Algunos eventos se mantienen abiertos hasta que se realicen ciertas acciones, por ejemplo, un evento que se liga a un incidente abierto. Los eventos informativos simplemente se registran y posteriormente son usados como entrada a otros procesos.</p> <p>En el caso de que los eventos generen un incidente, problema o cambio, éstos deben ser formalmente cerrados con la correspondiente liga al registro de otros procesos.</p>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

207



SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

**ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

00194

Actividad del Proceso	Descripción
9.0 Acciones de Revisión	<p>Con cientos de eventos que son generados diariamente, es imposible de manera formal revisar cada uno de ellos; sin embargo, es importante revisar que cualquier evento de alarma o de excepción sea manejado adecuadamente.</p> <p>En los casos donde los eventos originan un incidente o un cambio, las acciones de revisión no deben duplicarse con las revisiones realizadas en estos procesos. La intención es asegurar, la correcta transición de la Administración de Eventos a los otros procesos.</p>
10.0 Cerrar Evento	<p>Algunos eventos se mantienen abiertos hasta que se realicen ciertas acciones, por ejemplo, un evento que se liga a un incidente abierto. Los eventos informativos simplemente se registran y posteriormente son usados como entrada a otros procesos.</p> <p>En el caso de que los eventos generen un incidente, problema o cambio, éstos deben ser formalmente cerrados con la correspondiente liga al registro de otros procesos.</p>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

208



SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.  
MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

**ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

00196

Leyenda		
A	Accountable	Responsable del resultado final
R	Responsible	Responsable de la correcta ejecución de las actividades
C	Consulted	Provee información para el desarrollo de las actividades
I	Informed	Conoce la información del status de las actividades y tareas del proceso

**7. Métricas**

Con base en los objetivos y para la medición de la eficacia y la eficiencia de la Administración de Eventos se consideran los siguientes aspectos como bases para poder controlar y retroalimentar el desempeño del mismo:

- Número de Eventos por Categoría
- Número de Eventos por significado
- Número y/o porcentaje de eventos que requieren intervención humana
- Número y/o porcentaje de Eventos repetidos.
- Número y/o porcentaje de Eventos que indiquen temas relacionados con el desempeño de los CI's.
- Número y/o porcentaje de Eventos que indiquen temas relacionados con el disponibilidad de los CI's.
- Número y/o porcentaje para cada tipo de evento por plataforma o aplicación
- Número de Eventos registrados VS el número de Incidentes registrados

Atentamente,

Enrique Miguel Sampedro Aguilar  
Representante Legal

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

209



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

00191

Identificación	
Documento:	Manual del Proceso de Administración de Incidentes.
Fecha:	12 de Octubre de 2010
Versión:	1.0
Páginas:	17
Realiza:	
Revisa:	
Autoriza y Valida:	

Control de Cambios			
Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio

Revisiones			
Revisor(es)	Versión Revisada	Comentarios / VoBo	Fecha

Autorizaciones y validaciones			
CRV	Versión Validada	Fecha	Firma

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00193

### ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
6.0 Auto responder	Si se conoce con claridad la respuesta apropiada para ciertos eventos y si la respuesta se genera de manera automática entonces se debe proceder a autorresponder. Las autorrespuestas disponibles generalmente proceden del proceso de Administración de Problemas. Aunque se tenga disponible una respuesta automática para los eventos, es posible que se requiera la intervención humana y en ciertos casos también será necesario activar otros procesos (Administración de Incidentes, Problemas, Cambios).
7.0 Alertar	La Notificación deberá contener toda la información necesaria para determinar las acciones adecuadas incluyendo las referencias a cualquier documentación requerida.
8.0 Intervención Humana	El propósito de la Notificación es asegurar la asignación de la persona o grupo de personas con el perfil apropiado para la adecuada atención del evento.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NUM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

00198

Distribución		
Rol	Nombre	Área

Documentos relacionados.	
Título	Comentarios
ITIL Versión 3.0	Portal de la OCG Best Practices
COBIT book	Documento Físico

Propiedades del Documento	
Elemento	
Título del Documento	
Autor	
Fecha de Creación	
Fecha de Última Actualización	

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITÉ970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

00193

**Tabla de Contenidos.**

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>2. Objetivo</b>	<b>4</b>
<b>3. Alcance</b>	<b>5</b>
<b>4. Proceso de alto nivel</b>	<b>6</b>
<b>5. Descripción de Proceso</b>	<b>7</b>
<b>6. Matriz ARCI</b>	<b>12</b>
<b>7. Métricas</b>	<b>13</b>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00200

## ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

### 1. Introducción

El propósito de este documento es proporcionar una visión del proceso de Administración de Incidentes. La publicación y distribución del diagrama de flujo de alto nivel es el punto focal de este documento. Así como comunicar los aspectos relacionados a la ejecución y Administración del Proceso, decididos y acordados por la Organización, las cuales definen el comportamiento esperado para cada proveedor de servicios (internos y externos) con responsabilidades para el día a día en la operación del Proceso del SAGARPA.

El contenido de este documento de alto nivel ha sido diseñado para seguir las mejores prácticas de la Information Technology Infrastructure Library (ITIL®).

En la terminología de ITIL, un 'Incidente' se define como: una interrupción imprevista de servicios de TI o la reducción en la calidad de un Servicio. Una falla en un Elemento de Configuración que todavía no ha afectado el servicio también es considerada un incidente.

La Administración de Incidentes es el proceso para hacer frente a todos los incidentes, lo que incluye fallas, (normalmente a través de un llamada telefónica a la Mesa de Servicio), por personal técnico o registros automáticos y los reportes a través de instrumentos de monitoreo.

### 2. Objetivo

#### Objetivo General del proceso de Administración de Incidentes.

El objetivo principal de la Administración de Incidentes será la de restablecer la operación normal de los servicios tan pronto como sea posible, minimizando los impactos negativos en la operación del negocio.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

00201

#### Objetivos Particulares.

El objetivo particular de la Administración de Incidentes será la de asegurar la calidad de los niveles de servicio y el mantenimiento de su disponibilidad.

### 3. Alcance

La Administración de Incidentes incluye cualquier evento que interrumpe o podría interrumpir un Servicio. Esto incluye eventos que son comunicados directamente por los usuarios a la Mesa de Servicio o mediante el proceso de Administración de Eventos (interfaz de eventos de la herramienta de administración de incidentes). Los incidentes también podrán ser reportados y/o registrados por el staff técnico quienes deben dar aviso del mismo a la Mesa de Servicio.

Los incidentes y los requerimientos de servicio serán reportados a la Mesa de Servicio, lo cual no significa que sean lo mismo. Los requerimientos de servicio no representan una interrupción de los servicios acordados, simplemente son la manera en que los usuario del SAGARPA podrán dirigir sus requerimientos.

Un incidente será una reducción de la calidad o una interrupción no planeada de los servicios de TI y que no forma parte de la operación estándar de un servicio.

También se considerarán incidentes, las fallas en los Elementos de Configuración (CIs) que aún no impactan el servicio.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

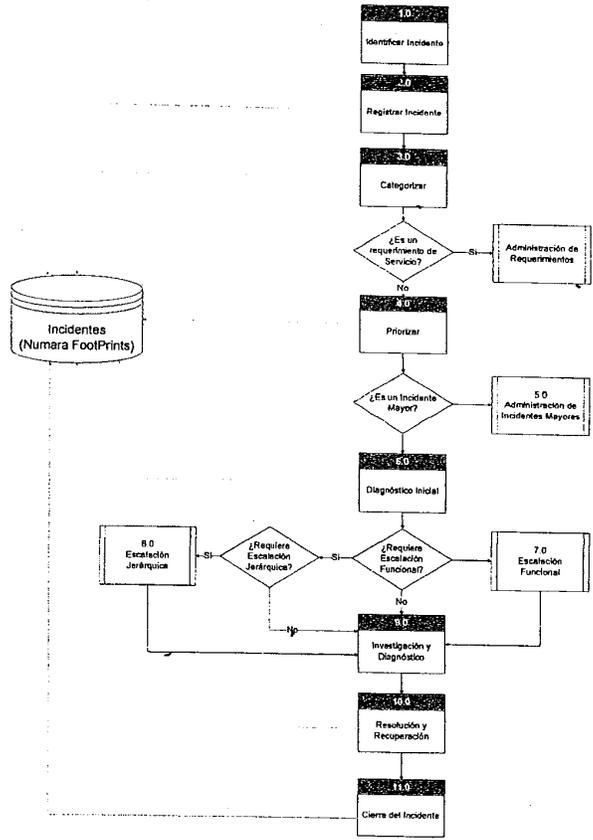
SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00202

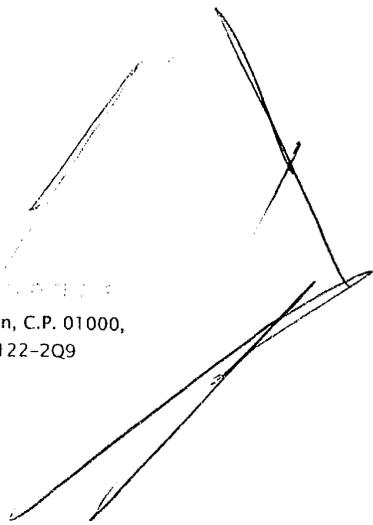
**ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

**4. Proceso de alto nivel**



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9





LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00203

**ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
 OPERACION  
 MANUAL DEL PROCESO

**5. Descripción de Proceso**

Actividad del Proceso	Descripción
1.0 Identificación del Incidente	Tomar conocimiento de que ha ocurrido un incidente. Esto no implica que se tenga que esperar a que los usuarios sean impactados y reporten el incidente en la Mesa de Servicio; en la medida de lo posible, el proceso de Administración de Eventos debe realizar las acciones que eviten la ocurrencia de un incidente, es decir una afectación a los servicios
2.0 Registro del Incidente	Todos los incidentes deben ser registrados en la Mesa de Servicio, tanto los que se reportan de manera telefónica como los que se detectan mediante una alerta de evento. Si un integrante del Equipo de Soporte visita a un cliente para tratar un incidente y éste le solicita ayuda para atender otros incidentes "mientras está ahí", es importante realizar el registro de manera independiente de cada uno de los incidentes abordados para asegurar que se guarde fielmente el registro histórico y se de crédito al trabajo realizado. Debe registrarse toda la información relativa al incidente y se debe mantener todo el registro histórico. Si el incidente se turna a otros grupos de soporte, ellos deben tener a la mano toda la información relevante que los pueda asistir. Algunos aspectos que se deberán registrar son: Número de referencia único, Categoría, Prioridad, Fecha y Hora de Registro, Datos del Contacto, Síntomas, etc.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00204

**ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
3.0 Categorizar	<p>Como parte del registro inicial del incidente, es necesario ingresar el código de la categoría del incidente.</p> <p>El registro de la categoría es importante ya que permite hacer búsquedas de los tipos de llamadas versus frecuencias, con el fin de establecer tendencias que son de utilidad para los procesos de Administración de Problemas y de Administración de Proveedores, así como para otras actividades de la Administración del Servicio.</p> <p>La categorización generalmente es Multi-Nivel (2 o 3 niveles de detalle);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hardware             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servidor</li> <li>-Memoria</li> <li>-Falla en tarjeta</li> </ul> </li> </ul>
¿Es Un requerimiento de Servicio?	<p>Los Requerimientos de Servicio no son incidentes, por lo que es importante verificar que éstos sean diferenciados correctamente y transferidos de manera oportuna al Proceso de Administración de Requerimientos.</p>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00205

**ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
4.0 Priorizar	La priorización es una parte importante del registro de los incidentes. La priorización consiste en la asignación de un código que se establece en función del impacto y la urgencia, los cuales a su vez están relacionados con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) comprometidos.
¿Es un Incidente Mayor?	Un Incidente mayor es aquel que tiene un gran impacto al Negocio y Urgencia alta y se debe tener cuidado en no confundirlo con un Problema.
5.0 Administración de Incidentes Mayores	Un procedimiento por separado, con tiempos reducidos, especialistas en el tema y con mayor urgencia, se debe utilizar para administrar los Incidentes Mayores. Una definición de lo que constituye un Incidente Mayor debe ser acordada y debe ser tratada como un sistema de priorización global.
6.0 Diagnóstico Inicial	Si el incidente ha sido registrado vía Mesa de Servicio, el Analista de la Mesa de Servicio debe realizar el diagnóstico inicial para tratar de descubrir todos los síntomas del incidente e identificar los errores conocidos con el fin de corregirlos a la brevedad posible. Es en este punto que, los scripts de diagnóstico y la información de errores conocidos (KE) pueden ser de gran valor para la precisión del diagnóstico

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

219



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00205

**ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
OPERACION

**MANUAL DEL PROCESO**

Actividad del Proceso	Descripción
¿Se requiere Escalación Funcional?	Tan pronto como se pone de manifiesto que la Mesa de Servicio o algún equipo de soporte es incapaz de resolver el incidente en sí mismo (o cuando los tiempos límite para la resolución primer punto se han superado - lo que ocurra primero) El incidente debe ser inmediatamente escalado a un nivel de soporte superior.
7.0 Escalación Funcional	En caso de requerirse apoyo de segundo o tercer nivel de soporte, el incidente se escalará a estos niveles o grupos especializados, por ejemplo si el incidente necesita conocimientos técnicos más a fondo ó cuando el grupo no ha podido resolver el incidente dentro de los tiempos objetivo acordado (lo que ocurra primero), el incidente debe ser inmediatamente escalado. Los niveles de soporte o grupos de apoyo pueden ser internos o algunas ocasiones terceros, como proveedores de software o fabricantes de hardware. Las reglas de escalación y manejo de incidentes contemplan la aprobación de OLA's y UC's.
¿Requiere Escalación Jerárquica?	Para cada caso, se deben definir los grupos que deben enterarse del estatus del incidente y del momento en que éstos deben ser notificados.
8.0 Escalación Jerárquica	La escalación jerárquica se refiere a la comunicación con los grupos que tienen mayores posibilidades de asignar recursos para la solución oportuna del incidente (personas, dinero, tecnología, consultorías, etc.)
9.0 Investigación y Diagnóstico	Si se reporta una falla, entonces el reporte deberá tratarse como un incidente que requiere investigación y diagnóstico. Cada uno de los grupos de soporte involucrados en la solución del incidente debe investigar y diagnosticar las fallas. Todas las actividades relativas a las acciones tomadas y las acciones de recreación del incidente, deben ser totalmente documentadas en los registros de incidentes, con el fin de mantener el registro histórico y completo de todas las actividades.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

00207

Actividad del Proceso	Descripción
10.0 Resolución y Recuperación	Cuando se identifica una solución potencial, ésta debe ser aplicada y probada.  Las acciones específicas que deben tomarse y la gente que debe ser involucrada en la realización de las acciones de recuperación pueden variar en función de la naturaleza de la falla.
11.0 Cierre del Incidente	La Mesa de Servicio es el responsable de revisar que el incidente haya sido resuelto totalmente y que los usuarios o clientes se encuentran satisfechos y conformes con el cierre del incidente.
Comunicación Monitoreo y Seguimiento	La Mesa de Servicio es el dueño del incidente desde su inicio hasta su cierre y por toda la ruta de escalación del mismo.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

03203

**ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO

**6. Matriz ARC**

Leyenda		
A	Accountable	Responsable del resultado final
R	Responsible	Responsable de la correcta ejecución de las actividades
C	Consulted	Provee información para el desarrollo de las actividades
I	Informed	Conoce la información del status de las actividades y tareas del proceso

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00203

**ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

**MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES. VERSIÓN 1.0  
OPERACION  
MANUAL DEL PROCESO**

**7. Métricas**

Se recomienda para la medición de la eficacia y la eficiencia de la Administración de Incidentes los siguientes aspectos:

- Número total de incidentes.
- Desglose de los incidentes en cada fase (Abierto, En diagnóstico, Cerrado, etc.).
- Monto total de Incidentes Actuales.
- El número y el porcentaje de los Incidentes Mayores.
- Tiempo promedio de Resolución de Incidentes.
- Porcentaje de Incidentes resueltos dentro de los SLA's.
- El costo promedio por Incidente.
- Número y porcentaje de Incidentes reabiertos.
- El número y el porcentaje de incidentes asignados incorrectamente.
- El número y el porcentaje de incidentes incorrectamente categorizados.
- Porcentaje de incidentes cerrados por la Mesa de Servicio, sin referencia a otros niveles de soporte.
- El número y el porcentaje de incidentes resueltos remotamente.
- Número de incidentes por Modelo de Incidente.
- Desglose de los incidentes por hora del día, para ayudar a identificar los picos y garantizar la capacidad en recursos.

Atentamente  
A) Eliminado

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

**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



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00210

**ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
 TRANSICION  
 MANUAL DEL PROCESO

Identificación	
<b>Documento:</b>	Manual del Proceso de Administración de Liberaciones y Entregas.
<b>Fecha:</b>	12 de octubre de 2010
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Páginas:</b>	16
<b>Realiza:</b>	
<b>Revisa:</b>	
<b>Autoriza y Valida:</b>	

Control de Cambios			
Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio

Revisiones			
Revisor(es)	Versión Revisada	Comentarios / VoBo	Fecha

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

00211

Autorizaciones y validaciones			
CRV	Versión Validada	Fecha	Firma

Distribución		
Rol	Nombre	Área

Documentos relacionados	
Título	Comentarios
ITIL Versión 3.0	Portal de la OCG Best Practices
COBIT book	Documento Físico

Propiedades del Documento	
Elemento	Detalles
Título del Documento	Manual del Proceso de Administración de Liberaciones y Entregas
Autor	
Fecha de Creación	
Fecha de Última Actualización	

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC ITE970122-2Q9

225



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

00212

**Tabla de Contenidos.**

1. Introducción.	4
2. Objetivo	4
3. Alcance	5
4. Proceso de alto nivel	6
5. Descripción del Proceso	7
6. Matriz ARCI	10
7. Métricas	12

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC/ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICION  
MANUAL DEL PROCESO

00213

#### 1. Introducción.

El propósito de este documento es proporcionar una visión del proceso de Administración de Liberaciones y Entregas. La publicación y distribución del diagrama de flujo de alto nivel es el punto focal de este documento. Así como comunicar los aspectos relacionados a la ejecución y Administración del Proceso, decididos y acordados por la Organización, las cuales definen el comportamiento esperado para cada proveedor de servicios (internos y externos) con responsabilidades para el día a día en la operación del Proceso del SAGARPA. El contenido de este documento de alto nivel ha sido diseñado para seguir las mejores prácticas de la Information Technology Infrastructure Library (ITIL ®).

#### 2. Objetivo

##### Objetivo General del proceso de Administración de Liberaciones y Entregas.

El objetivo de la Administración de Liberaciones y Entregas será otorgar liberaciones en la producción y establecer el uso eficaz del servicio con el fin de ofrecer valor al cliente y contar con la capacidad de traspasar las operaciones de servicio.

##### Objetivos Particulares

El propósito de la Administración de Liberaciones y Entregas será:

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

227



Integradores  
de Tecnología

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

00214

### ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICION

#### MANUAL DEL PROCESO

- Definir y acordar la liberación y los planes de entregas con los usuarios del SAGARPA involucrados.
- Asegurar que cada paquete de liberación consta de un conjunto de los activos relacionados y componentes del servicio que sean compatibles entre sí.
- Asegurar que la integridad de un paquete de liberación y de sus componentes se mantiene a través de las actividades de transición y en el registro preciso en el Sistema de Administración de Configuración (CMS).
- Asegurar que todos los paquetes de liberación y entrega pueden ser rastreados, instalados, probados, comprobados, y/o desinstalados o respaldados en caso de ser apropiado.
- Asegurar de que la organización y el cambio del involucrado es administrado durante las actividades de liberación y entrega.
- Registrar y administrar las desviaciones, los riesgos, las cuestiones relacionadas con el servicio nuevo o modificado y tomar las medidas correctivas necesarias.
- Asegurar que exista una transferencia de conocimientos que permita a los usuarios del SAGARPA optimizar el uso de los servicios para apoyar sus actividades empresariales.
- Asegurar que las aptitudes y el conocimiento se transfieren a las operaciones y personal de apoyo para permitirles entregas con eficacia y eficiencia, apoyar y mantener el servicio en función de las garantías y los niveles de servicios necesarios.

### 3. Alcance

El alcance de la Administración de Liberaciones y Entregas es incluir los procesos, sistemas y las funciones para empaquetar, construir, probar y entregar una liberación en la producción y establecer el servicio especificado en el paquete de Diseño de Servicios antes de la entrega final a las operaciones de los servicios.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

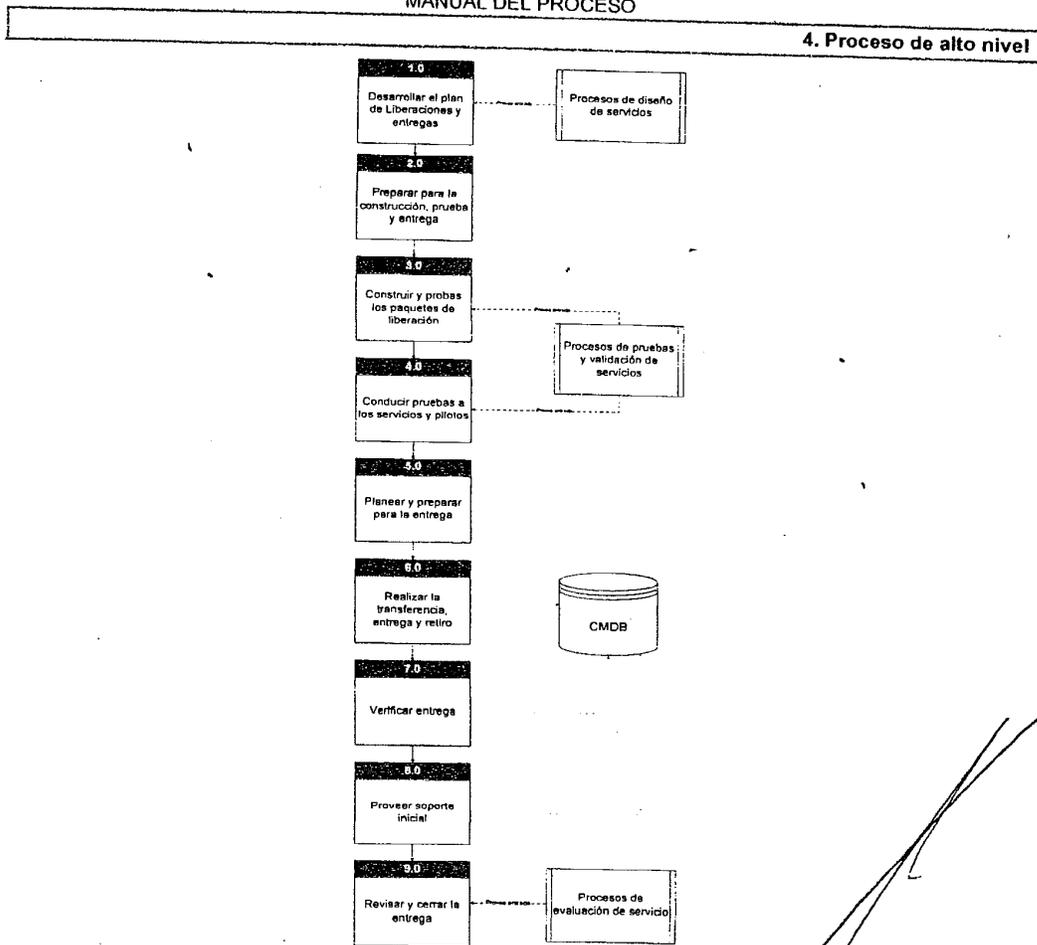
MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00215

### ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICIÓN  
MANUAL DEL PROCESO



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00216

**ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICION  
MANUAL DEL PROCESO

**5. Descripción del Proceso**

Actividad del Proceso	Descripción
1.0 Desarrollar los planes de liberación y entrega	Desarrollo de un Plan de Liberaciones y entregas incluye la planificación de actividades a corto plazo y mirando hacia adelante a través de todo el ciclo de vida de entregas y de implementación para asegurar que la planificación y los mecanismos adecuados se consideran.
2.0 Preparar para la construcción pruebas y entrega	Antes de entrar en la construcción y en fase de prueba, el diseño de liberación debe pasar por una evaluación. Se debe generar un informe de validación que incluirá el diseño de liberación y de cualquier riesgo o problema con sus respectivos planes de acción. El diseño de liberación también se valida con los requisitos de nivel de servicio para garantizar la construcción y dar comienzo con una fase estable.
3.0 Construir y probar los paquetes de liberación	Durante la construcción y pruebas, el equipo de salida ha de centrarse tanto en el nuevo servicio y los servicios comunes y la infraestructura que depende de estos. El equipo se debe asegurar de que está utilizando las normas y los aspectos de integración para el nuevo servicio.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

03217

**ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICION  
MANUAL DEL PROCESO

4.0 Conducir pruebas a los servicios y pilotos	Una gama completa de los ensayos y pruebas se llevarán a cabo estratégicamente del modelo establecido para el servicio añadido. Las evaluaciones incluyen pruebas a los Servicios liberados para asegurar que la liberación puede ser instalada, construida y probada en el ambiente de operación y el Servicio de Operaciones de preparación de pruebas para asegurar que el servicio y los componentes subyacentes pueden ser transferidos en el entorno de producción de forma controlada.
--	---

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

231



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00210

**ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICION  
MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
5.0 Planear y preparar para la entrega	Con el despliegue de los planes de la de Liberaciones y Entregas el equipo de liberación puede preparar la organización y las personas para la transición de la nueva versión
6.0 Realizar transferencia, implementación y retiro	La transferencia se realiza para llevar los activos del diseño a la operación.
7.0 Verificar la entrega	Una vez que todas las actividades de implementación se completa, es importante verificar que todas las partes interesadas, clientes, usuarios y operaciones de servicios son capaces de utilizar el servicio
8.0 Proporcionar soporte inicial	El soporte inicial se utiliza para la transición del servicio a la operación de una manera controlada, para poder proporcionar recursos para resolver rápidamente los aspectos operativos y de soporte.
9.0 Revisar y cerrar la entrega	Una revisión de la implementación debe llevarse a cabo para garantizar que todas las actividades se completaron y los criterios de calidad se cumplen. Cualquier problema, riesgo y error conocido debe estar documentado y aceptado por las partes interesadas apropiadas.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00210

**ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
 TRANSICION  
 MANUAL DEL PROCESO

Roles del Proceso		6. Matriz ARCI														
		C	I	A	R	I	C	I	A	R	I	C	I	A	R	I
Funciones dentro del Proceso		C	I	A	R	I	C	I	A	R	I	C	I	A	R	I
1.0	Desarrollar los planes de liberación y entrega	I	-	A/R	R	I	-	-	-	-	R	-	-	-	-	-
2.0	Preparar para la construcción pruebas y entrega	C/I	-	A/C //	C/I	I	I	I	R	I	I	-	I	-	-	-
3.0	Construir y probar los paquetes de liberación	C/I	R	A	I/R	I	C/I	C/I	R	C/I	-	-	-	-	-	C/I
4.0	Conducir pruebas a los servicios y pilotos	C/I	-	A/C //	-	-	-	-	R	C/I	I	-	-	-	-	C/I
5.0	Planear y preparar para la entrega	-	-	A/I	C/I	C/I	-	I	R/C/I	C/I	R/I	R	-	-	-	-

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx REC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00220

**ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
TRANSICION  
MANUAL DEL PROCESO

6.0	Realizar transferencia, implementación y retiro	-	-	A	R	R	-	C	-	C/I	C/I	C	C	-	-	-
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----	-----	---	---	---	---	---

Roles del Proceso		Cliente del negocio	Adquisiciones	Administrador de Liberación	Coordinadores de Liberación	Equipo de Liberación	Desarrollo de Aplicaciones	Apoyo de aplicaciones	Administrador de Pruebas	Administración de Configuración	Administración de Cambio	Administración de Problemas	Administración de Nivel de Servicio	Mesa de Servicio	Usuarios	Vendedores / Proveedores
7.0	Verificar la entrega	C/I	-	A/I	C/I	C/I	-	C/I	R/C/I	-	C/I	C/I	C/I	C/I	R	C/I
8.0	Proporcionar soporte inicial	-	-	A	R	-	-	-	-	-	-	-	R	C/I	-	R/C/I
9.0	Revisar y cerrar la entrega	C/I	-	A	R	C/I	C/I	C/I	R	C/I	C	R	C	C/I	C/I	C/I

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00221

**ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES Y ENTREGAS. VERSIÓN 1.0  
 TRANSICION  
 MANUAL DEL PROCESO

Leyenda		
A	Accountable	Responsable del resultado final
R	Responsible	Responsable de la correcta ejecución de las actividades
C	Consulted	Provee información para el desarrollo de las actividades
I	Informed	Conoce la información del status de las actividades y tareas del proceso

**7. Métricas**

Con base en los objetivos y para la medición de la eficacia y la eficiencia de la Administración de Liberaciones y Entregas se consideran los siguientes aspectos como bases para poder controlar y retroalimentar el desempeño del mismo:

- Número de desvíos de los procesos
- Mejora al rendimiento de los servicios
- Mejora de la satisfacción de los usuarios
- Reducción del número de incidentes
- Reducción del número de incidentes sin Soluciones
- Reducción en el número de discrepancias entre el rendimiento previsto y desempeño real.

Atentamente  
 A) Eliminado

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

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



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00222

**ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

Identificación	
Documento:	Manual del Proceso de Administración de Niveles de Servicio.
Fecha:	12 de Octubre de 2010
Versión:	1.0
Páginas:	15
Realiza:	
Revisa:	
Autoriza y Valida:	

Control de Cambios			
Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio

Revisiones			
Revisor(es)	Versión Revisada	Comentarios / VoBo	Fecha

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00223

**ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

Autorizaciones y Validaciones			
CRV	Versión Validada	Fecha	Firma

Distribución		
Rol	Nombre	Área

Documentos relacionados	
Título	Comentarios
ITIL Versión 3.0	Portal de la OCG Best Practices
COBIT book	Documento Físico

Propiedades del Documento	
Elemento	
Título del Documento	
Autor	
Fecha de Creación	
Fecha de Última Actualización	

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

237



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00224

**ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

**Tabla de Contenidos.**

<b>1. Introducción.</b>	<b>4</b>
<b>2. Objetivo</b>	<b>4</b>
<b>3. Alcance</b>	<b>5</b>
<b>4. Proceso de alto nivel</b>	<b>8</b>
<b>5. Descripción de Proceso</b>	<b>9</b>
<b>6. Matriz ARCI</b>	<b>13</b>
<b>7. Métricas</b>	<b>14</b>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

## ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

00225

### 1. Introducción.

El propósito de este documento es proporcionar una visión del proceso y los procedimientos Administración de Niveles de Servicio. La publicación y distribución del diagrama de flujo de nivel es el punto focal de este documento, con una sección correspondiente que define cada una de las actividades de este proceso. Así como comunicar las Políticas del proceso que abarcan la implementación y Administración del Proceso, decididas y acordadas por la Organización, las cuales definen el comportamiento esperado para cada proveedor de servicios (internos y externos) con responsabilidades para el día a día en la operación del Proceso de SAGARPA.

El contenido de este documento de alto nivel ha sido diseñado para seguir las mejores prácticas de la Information Technology Infrastructure Library (ITIL®).

La Administración de Niveles de Servicio es responsable de asegurar que los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs), Contratos con Proveedores Externos (UC's) y Acuerdos de Niveles de Operación (OLA's) sean alcanzados, asegurando que cualquier falla o evento tenga un mínimo impacto sobre la calidad del servicio.

### 2. Objetivo

El proceso de la Administración de Niveles de Servicio tiene como principal objetivo mantener y mejorar la calidad de los servicios de TI a través de un ciclo constante de monitoreo de los logros y mediante el inicio de acciones para erradicar servicios insatisfactorios.

Es objetivo del proceso de Administración de Niveles de Servicio garantizar que todos los servicios y su rendimiento sean medidos y reportados de forma coherente y profesional con el fin de supervisar la satisfacción del negocio y de los clientes.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

### ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

00226

#### Los objetivos de la Administración de Niveles de Servicio son:

- Definir, documentar, acordar, monitorear, medir, reportar y revisar el nivel de los servicios de TI.
- Proporcionar y mejorar la relación y la comunicación entre el negocio y los clientes.
- Asegurar que los objetivos específicos de los servicios de TI se cumplan.
- Monitorear y mejorar la satisfacción de los clientes con la calidad de los servicios entregados.
- Garantizar que TI conoce claramente las expectativas de los clientes y los niveles de servicio comprometidos.
- Asegurar la aplicación de medidas proactivas para la mejora de los niveles de servicio entregados siempre que sea justificable en función de los costos.

### 3. Alcance

La Administración de Niveles de Servicio deberá proporcionar un punto de contacto y comunicación entre los clientes y los administradores del SAGARPA. Deberá representar los servicios de TI ante el SAGARPA y representar al SAGARPA ante el proveedor de servicios de TI. Esta actividad deberá abarcar tanto el uso de los servicios existentes como los requerimientos potenciales futuros para los servicios nuevos o modificados.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO

MANUAL DEL PROCESO

La Administración de Niveles de Servicio administrará las expectativas y las percepciones del SAGARPA, con el fin de garantizar que la calidad del servicio entregado por el proveedor de servicios cubre tales expectativas y necesidades. Con el fin de hacer esto con eficacia, la Administración de Niveles de Servicio deberá establecer y mantener los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) de todos los servicios vigentes y existentes y administrar el nivel de servicio proporcionado para alcanzar los objetivos y las medidas de calidad contenidas en el Acuerdo de Nivel de Servicio.

La Administración de Niveles de Servicio deberá producir y acordar los Requerimientos de Nivel de Servicio (SLR) para todos los servicios nuevos o modificados.

Esto permitirá que la Administración de Niveles de Servicio garantice que todos los servicios y componentes sean diseñados y entregados para cumplir sus objetivos en términos de las necesidades del negocio. El proceso de la Administración de Niveles de Servicio debe incluir:

- El desarrollo de las relaciones con el SAGARPA.
- La negociación y los acuerdos de los requerimientos actuales y los objetivos, así como la documentación y administración de los SLA para todos los servicios operacionales.
- La negociación y el acuerdo de los requerimientos futuros y objetivos y la documentación y administración de los Requerimientos de Nivel de Servicio para todos los servicios propuestos tanto nuevos como modificados.
- El desarrollo y la administración de los Acuerdos de Nivel de Operación (OLA) apropiados para garantizar que los objetivos están alineados con los objetivos del SLA.
- La revisión de todos los Contratos con Proveedores y acuerdos con la Administración de Proveedores para asegurar que los objetivos están alineados con los objetivos del SLA.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00228

### ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO

#### MANUAL DEL PROCESO

- La prevención proactiva de fallas del servicio, la reducción de riesgos del servicio y la mejora de la calidad del servicio, en colaboración del resto de los procesos del ciclo de vida del servicio.
- La presentación de reportes y la administración de todos los servicios, así como la revisión de todas las infracciones y debilidades en el SLA.
- La instigación y coordinación de un Plan de Mejora del Servicio (SIP) para la administración, planificación y ejecución del proceso de mejora de servicios.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

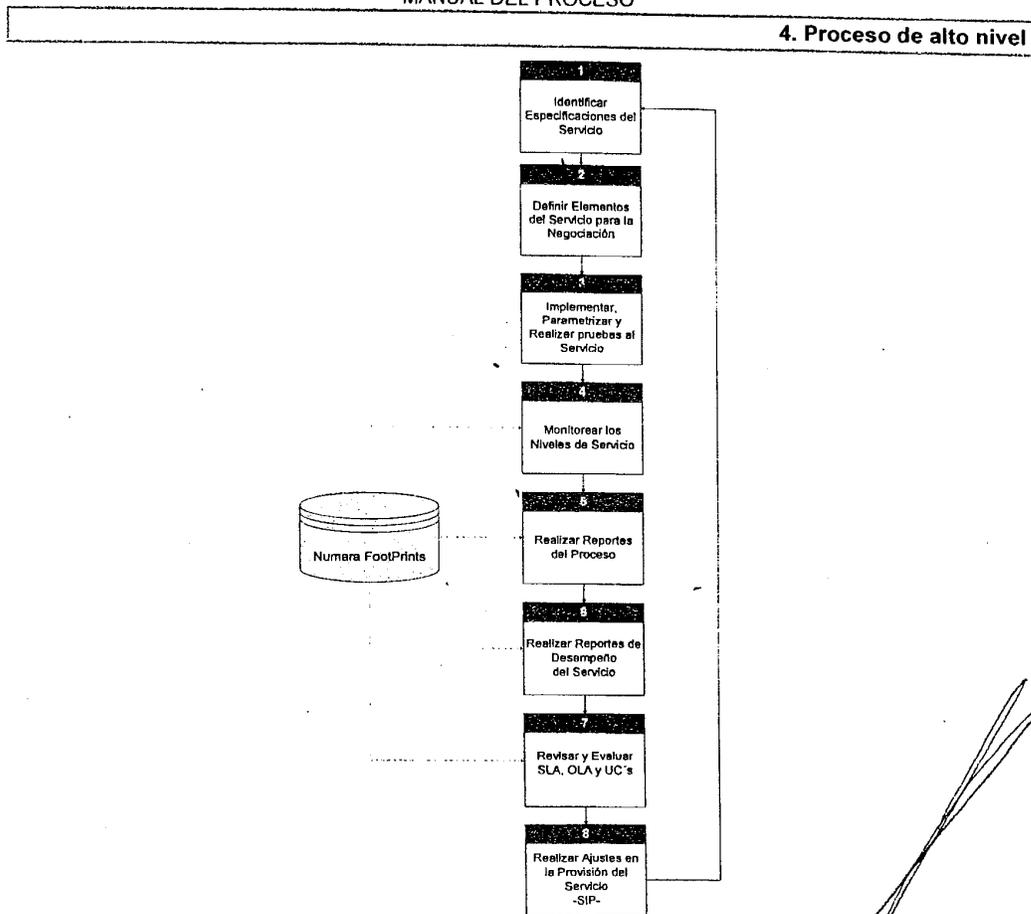
MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00229

### ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

00230

**5. Descripción de Proceso**

Actividad del Proceso	Descripción
1.0 Identificar Especificaciones del Servicio	<p>Se coordina la Especificación del Servicio y se recopila información.</p> <p>El Requerimiento de Niveles de Servicio provee una visión del servicio solicitado así como ayuda a establecer las bases para el SLA.</p> <p>Es responsabilidad del Administrador de Niveles de Servicio asegurar que sean registrados y documentados las expectativas del negocio que el Cliente espera respecto a los Niveles de Servicio.</p>
2.0 Definir Elementos del Servicio para la Negociación	<p>Las especificaciones de calidad, capacidad y cumplimiento así como las capacidades y recursos deberán ser considerados para establecer los requerimientos en los OLAs, UCs y SLAs.</p> <p>Es responsabilidad del Administrador de Niveles de Servicio identificar las partes involucradas para la liberación del Servicio, documentar las métricas, condiciones y niveles de servicio comprometidos con el cliente para poder definir el Draft del SLA y realizar las negociaciones pertinentes.</p>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00231

**ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
3.0 Implementar, Parametrizar y Realizar pruebas al Servicio	El Administrador de Niveles de Servicio deberá de determinar con base en los Requerimientos de Servicio los flujos y procedimientos de escalación, determinar las responsabilidades y roles para cubrir los requerimientos del servicios, establecer líneas de acción a la Mesa de Servicio, informar y comunicar términos bajo los cuales se debe liberar el servicio, realizar campaña de concientización a los usuarios finales sobre los medios de comunicación y los niveles de servicio esperados así como proveer guía de los parámetros de configuración de las herramientas de Administración del Servicio con base a los Niveles de Servicio, lo anterior con la finalidad de parametrizar del Servicio y firmar los OLAs, UC y SLAs correspondientes
4.0 Monitorear los Niveles de Servicio	Con base en los Requerimientos de Niveles de Servicio comprometidos, el Administrador de Niveles de Servicio con base al monitoreo, medición y revisión constante, deberá asegurar que las garantías del Servicio sean alcanzadas en tiempo y forma.  Si existe una brecha en los Niveles de Servicio se deberán establecer los planes de acción tanto de los grupos de soporte como de los proveedores externos, con el objetivo de restaurar las brechas en los niveles de Servicio y asegurar el cumplimiento de los mismos.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

245



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00232

**ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

5.0 Realizar Reportes del Proceso	El producir reportes del Proceso de la Administración de los Niveles de Servicio es una forma para monitorear el desempeño de las actividades ejecutadas dentro del Proceso y valorar si se están cumpliendo el objetivo general, asegurar la calidad de los servicios a través de un ciclo constante de monitoreo de los logros y mediante el inicio de acciones para erradicar servicios insatisfactorios.
-----------------------------------	--

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00233

**ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
DISEÑO  
MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
6.0 Realizar Reportes de Desempeño del Servicio	Se deberá de monitorear el desempeño de los componentes del Servicio contra lo establecido en el SLA, con la finalidad de establecer los reportes que plasmen de manera clara el desempeño y las brechas de los SLA durante un periodo determinado.
7.0 Revisar y Evaluar SLA, OLA y UC's	<p>El procedimiento de Revisión de los SLAs, OLAs y UCs es un procedimiento que requiere la continúa revisión de la calidad de los Servicios.</p> <p>Estos servicios se deben de realizar con base en los objetivos, garantías y especificaciones especiales de los Servicios documentados en el SLA.</p> <p>La revisión no debe de limitarse a los SLAs, deberán incluirse los Acuerdos de Nivel de Operación y los Contratos con Proveedores para establecer si los acuerdos han sido cumplidos e identificar mejoras a los mismos.</p>
8.0 Realizar Ajustes en la Provisión del Servicio - SIP-	Identificar los requerimientos para las acciones del SIP y los cambios necesarios a implementar en el ambiente de producción de los Servicios con la finalidad de mejorar la calidad de los mismos.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.Integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00234

**ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

**6. Matriz ARCI**

Roles del Proceso		Dueño del Proceso	Administrador del Proceso	Analista del Proceso	Comité de Liberación del Servicio	Mesa de Servicio
Funciones dentro del Proceso						
1.0	Identificar Especificaciones del Servicio	A	R	C	I	-
2.0	Definir los Elementos del Servicio para la Negociación	A	R	C	I	-
3.0	Implementar, Parametrizar y Realizar pruebas al Servicio	A	R	C	I	-
4.0	Monitorear los Niveles de Servicio	A	R	R	I	-
5.0	Realizar Reportes del Proceso	A	R	R	I	C
6.0	Realizar Reportes de Desempeño del Servicio	A	R	C	I	C
7.0	Revisar y Evaluar SLA, OLA y UC's	A	R	R	I	C
8.0	Realizar Ajustes en la Provisión del Servicio -SIP-	A	R	C	I	-

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00235

**ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO. VERSIÓN 1.0  
 DISEÑO  
 MANUAL DEL PROCESO

Leyenda		
A	Accountable	Responsable del resultado final
R	Responsible	Responsable de la correcta ejecución de las actividades
C	Consulted	Provee información para el desarrollo de las actividades
I	Informed	Conoce la información del status de las actividades y tareas del proceso

**7. Métricas**

Con base en los objetivos y para la medición de la eficacia y la eficiencia de la Administración de Niveles de Servicio se consideran los siguientes aspectos como bases para poder controlar y retroalimentar el desempeño del mismo:

- Número / porcentaje de objetivos de servicio cumplidos
- Número y severidad de brechas en el servicio
- Número de servicios con actualizaciones a los SLAs establecidos
- Número de servicios con reportes elaborados en tiempo y forma
- Mejoras para la satisfacción del Cliente

Atentamente,

A) Eliminado



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

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



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

00236

**ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
 OPERACIÓN  
 MANUAL DEL PROCESO

Identificación	
Documento:	Manual del Proceso de Administración de Problemas.
Fecha:	12 de octubre de 2010
Versión:	1.0
Páginas:	16
Realiza:	
Revisa:	
Autoriza y Valida:	

Control de Cambios			
Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio

Revisiones			
Revisor(es)	Versión Revisada	Comentarios / VoBo	Fecha

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Angel Inn, C.P. 01000,  
 México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS**

00237

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
 OPERACIÓN  
 MANUAL DEL PROCESO

Autorizaciones y Validaciones			
CRV	Versión Validada	Fecha	Firma

Distribución		
Rol	Nombre	Área

Documentos relacionados	
Título	Comentarios
ITIL Versión 3.0	Portal de la OCG Best Practices
COBIT book	Documento Físico

Propiedades del Documento	
Elemento	Detalles
Título del Documento	Manual del Proceso de Administración de Liberaciones y Entregas
Autor	
Fecha de Creación	
Fecha de Última Actualización	

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

251



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS**

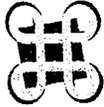
00238

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
OPERACIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

Tabla de Contenidos.

1. <i>Introducción.</i>	4
2. <i>Objetivo</i>	4
3. <i>Alcance</i>	4
4. <i>Proceso de alto nivel</i>	6
5. <i>Descripción del Proceso</i>	7
6. <i>Matriz ARCI</i>	11
7. <i>Métricas</i>	13

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
OPERACIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

00239

**1. Introducción.**

El propósito de este documento es proporcionar una visión del proceso y los procedimientos Administración de Problemas. La publicación y distribución del diagrama de flujo de nivel es el punto focal de este documento, con una sección correspondiente que define cada una de las actividades de este proceso. Así como comunicar las Políticas del proceso que abarcan la implementación y Administración del Proceso, decididas y acordadas por la Organización, las cuales definen el comportamiento esperado para cada proveedor de servicios (internos y externos) con responsabilidades para el día a día en la operación del Proceso del SAGARPA.

El contenido de este documento de alto nivel ha sido diseñado para seguir las mejores prácticas de la Information Technology Infrastructure Library (ITIL®).

ITIL define un problema como la causa de uno o más incidentes.

**2. Objetivo**

El proceso de Administración de Problemas tiene como objetivo minimizar el impacto desfavorable de incidentes y problemas así como prevenir la recurrencia de los incidentes relacionados con estos errores. Para lograr este objetivo, la Administración de Problemas busca llegar a la causa raíz que generan cada uno de los problemas.

**3. Alcance**

En el proceso de Administración de Problemas se incluyen las actividades necesarias para diagnosticar la causa raíz de los incidentes y para determinar la resolución de esos problemas. También será responsable de asegurar que la resolución se ejecuta a través de los procedimientos de control adecuados, especialmente la Administración de Cambios.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

253



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

#### ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS

#### MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0 OPERACIÓN MANUAL DEL PROCESO

00240

Este proceso también mantendrá información sobre los problemas, las soluciones adecuadas y resoluciones para reducir el número y el impacto de los incidentes. En este sentido, se conservará una interfaz fuerte con la Administración del Conocimiento.

El Proceso de la Administración de Problemas se compone de 2 aspectos:

- Reactivo
- Proactivo.

El aspecto Reactivo se interesa en resolver problemas en respuesta a uno o más incidentes.

El aspecto Proactivo se interesa en identificar y resolver problemas y Errores Conocidos (KE) antes de que ocurra un incidente.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NUM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

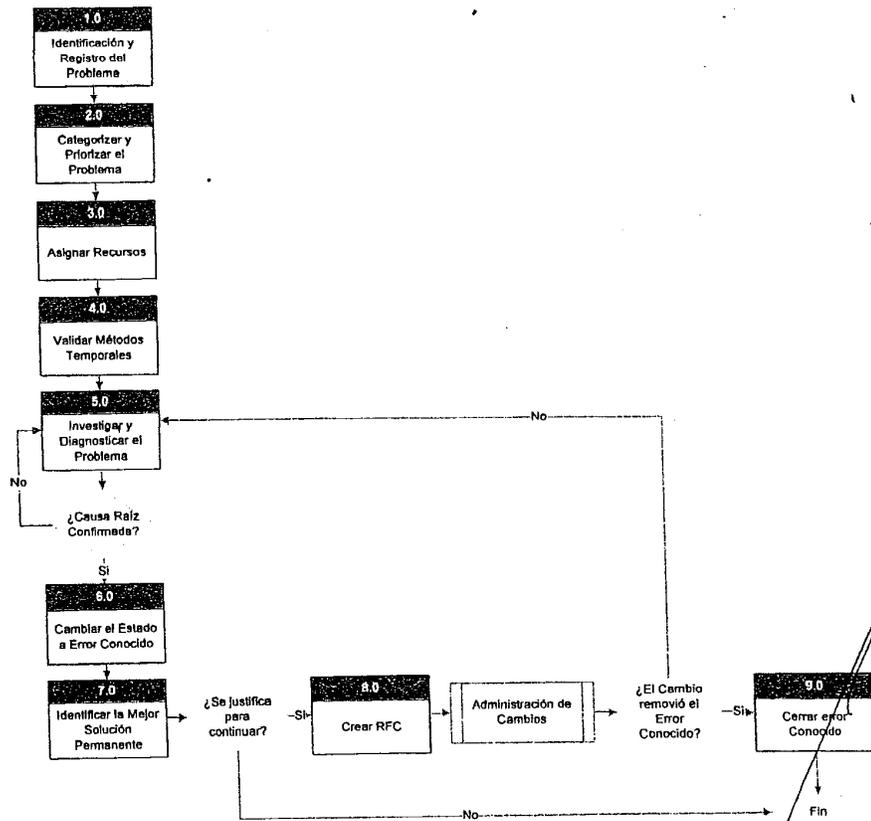
SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

### ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
OPERACIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

00241

#### 4. Proceso de alto nivel



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

255



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

60242

### ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
OPERACIÓN

MANUAL DEL PROCESO

#### 5. Descripción del Proceso

Actividad del Proceso	Descripción
1.0 Identificación y Registro del Problema	<p>Los problemas pueden ser identificados mediante la detección de la causa de uno o varios incidentes por la Mesa de Servicio, el análisis de tendencias de Incidentes, la necesidad de un script de mitigación de umbrales desde la Administración de Eventos etc.</p> <p>Se recomienda considerar los siguientes puntos en el registro de los problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Detalles del servicio y/o servicio</li><li>• Fecha y hora inicial del registro de los incidentes asociados y del problema.</li><li>• Prioridad, categorización y descripción de los incidentes asociados.</li><li>• Detalles de todo diagnóstico y/o acciones de recuperación intentadas.</li></ul>
2.0 Categorizar y Priorizar el Problema	<p>Los problemas deben ser priorizados de la misma manera y por las mismas razones que los incidentes. Adicionalmente la priorización de los problemas debe considerar su severidad, que se refiere a "qué tan serio es el problema desde una perspectiva de infraestructura".</p>

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00243

### ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
OPERACIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
3.0 Asignar Recursos	Asignar adecuadamente el recurso apropiado, de manera oportuna a aquellos que tienen el conocimiento, conjunto de habilidades, tiempo para realizar correctamente la investigación y el diagnóstico de la causa raíz del problema.
4.0 Validar Métodos Temporales	Identificar y evaluar Métodos Temporales (workarounds) existentes con el fin de validar que el workaround tiene un riesgo bajo y no tendrá un impacto en la organización cuando sea aplicada.  Esta actividad también definirá nuevos Métodos Temporales (workaround), para que el caso de ser factible sustituir los ya existentes o para definir alguno que no exista.
5.0 Investigar y Diagnosticar el Problema	Investigar, diagnosticar, probar y verificar adecuadamente la causa raíz del problema así como el Elemento de Configuración (CI) asociado.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
OPERACIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

00041

Actividad del Proceso	Descripción
¿Causa Raíz Confirmada?	La identificación de la Causa Raíz de un Problema es la conclusión de las actividades de la investigación y diagnóstico, esta debe ser formalmente documentada.
6.0 Cambiar el Estado a Error Conocido	Una vez que la causa raíz ha sido determinada, los Elementos de Configuración (CI) han sido descubiertos y un Método Temporal (workaround) o solución definitiva es identificado, el estado del problema deberá ser cambiado a Error Conocido (KE) en la base de datos de la Administración de Problemas.
7.0 Identificar la mejor solución permanente	Durante el ciclo de vida de los Problemas se pueden identificar diversas soluciones, las cuales pueden ser temporales y/o definitivas, las cuales deben ser evaluadas e identificar la mejor solución para remover los errores de la infraestructura.

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 0008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS**

00245

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
OPERACIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

Actividad del Proceso	Descripción
¿Se Justifica para continuar?	Se deberá determinar si es conveniente seguir el proceso de Administración de Problemas hasta remover el problema, esto se debe determinar tomando en cuenta los beneficios y los riesgos de no eliminar los problemas considerando s esto es costo justificable.
8.0 Crear RFC	Si se justifica continuar con el proceso, se debe registrar una Solicitud de Cambio (RFC) siguiendo los procedimientos de la Administración de Cambios predefinidos. El Administrador de Cambios debe Participar en la Revisión Post Implementación (PIR) para asegurar que la Solicitud de Cambio (RFC) fue exitosa y que el Error Conocido (KE) fue removido de la infraestructura.
¿El Cambio Removió el Error Conocido?	Se deberá validar si el cambio logro remover de manera definitiva el error de la infraestructura.
9.0 Cerrar Error Conocido	El Error Conocido (KE) y los problemas asociados deberán ser cerrados después de su implementación exitosa y de la Revisión Post Implementación (PIR).

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
 OPERACIÓN  
 MANUAL DEL PROCESO

00246

**6. Matriz ARCI**

Roles del Proceso		Dueño del Proceso	Administrador de Problemas	Analista de problemas	Mesa de Servicio	Administración de Incidentes
Funciones dentro del Proceso						
1.0	Identificar y Registrar el Problema	A	I	R	R	R
2.0	Categorizar y Priorizar el Problema	A	CI	R	C	C
3.0	Asignar Recursos	AC	R	I		
4.0	Validar Método Temporal (Workaround)	A	I	R		C
5.0	Investigar y Diagnosticar el Problema	A	I	R		C
	¿Causa Raíz Confirmada?	A	I	R		I
6.0	Cambiar el Estado a Error Conocido	A	I	R	I	I
7.0	Identificar la mejor solución permanente	A	CI	R		
	¿Se Justifica para continuar?	AC	R	I		I

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00247

**ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
OPERACIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

8.0	Crear RFC	A	R	C	I	I
	¿El Cambio Removió el Error Conocido?	A	R	C	I	I
9.0	Cerrar Error Conocido	A	CI	R		

Leyenda		
A	Accountable	Responsable del resultado final
R	Responsible	Responsable de la correcta ejecución de las actividades
C	Consulted	Provee información para el desarrollo de las actividades
I	Informed	Conoce la información del status de las actividades y tareas del proceso

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

*[Handwritten signature and scribbles]*

261



**Integradores  
de Tecnología**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00243

**ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS**

MANUAL DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS. VERSIÓN 1.0  
OPERACIÓN  
MANUAL DEL PROCESO

**7. Métricas**

Con base en los objetivos y para la medición de la eficacia y la eficiencia de la Administración de Problemas se consideran los siguientes aspectos como bases para poder controlar y retroalimentar el desempeño del mismo:

- Número de Problemas registrados en un periodo de tiempo
- El porcentaje de problemas resueltos dentro de los SLA's
- El número y porcentaje de problemas que excedieron el tiempo meta de resolución
- El costo promedio en el manejo de un problema
- Número de Problemas mayores
- El porcentaje de revisiones de Problemas Mayores desempeñadas con éxito
- Número de Errores Conocidos agregados a la KEDB
- Porcentaje de precisión en la KEDB
- Porcentaje de las revisiones de problemas mayores realizadas con éxito y en tiempo

Atentamente,

A) Eliminado



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

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



Integradores  
de Tecnología

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

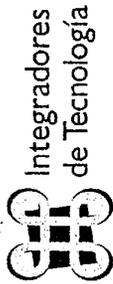
SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

00243

# MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS BIENES INFORMATICOS DE LA SAGARPA

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000,  
México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, [www.integradores.com.mx](http://www.integradores.com.mx) RFC: ITE970122-2Q9

263



Integradores de Tecnología, S.A. de C.V. - Calle de la Tecnología No. 100, Col. San Ángel Inn, C.P. 06000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NUM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.  
 MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICINA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS BIENES INFORMÁTICOS DE LA SAGARPA**

Enrique Miguel Samper Aguilar en mi carácter de Representante Legal de la empresa Integradores de Tecnología, S.A. de C.V. manifiesto que conforme a lo solicitado en el anexo 1 integramos en nuestra propuesta un servicio de mantenimiento preventivo para los bienes informáticos que se describen en la Tabla de Equipos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo, cumpliendo con lo siguiente:

Descripción del Bien	Marca	Modelo	Procesador	Cantidad	Mantenimiento May-11	Mantenimiento May-12	Mantenimiento May-13	Mantenimiento May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	COMPAQ	D3D/P1	N/E	4	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	COMPAQ	EVO	N/E	2	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	DCCY	INTEL R	6	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	GX 260	PENTIUM IV	305	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	GX 400	PENTIUM IV	8	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	GX 620	PENTIUM D	221	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	GX 740	AMD Athlon Dual Core	12	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	S/M	N/E	14	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	S/M	PENTIUM IV	3	May-11	May-12	May-13	May-14

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 06000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.

MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS BIENES INFORMÁTICOS DE LA SAGARPA

COMPUTADORA DE ESCRITORIO	DELL	VOSTRO	PENTIUM DUAL CORE	5	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	HP	DX2000	Intel Pentium IV	2	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	HP	DX2300	Intel Pentium IV	1	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	HP	HP COMPAQ	P IV	1	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	HP	S/M	PENTIUM®	1	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	HP	VL420	P IV	28	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	SONY	VAIO PCVRX85M	P IV	16	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	DELL	LATITUDE D600	Intel Pentium IV	1	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	H.P.	S/M	PENTIUM IV	1	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	HP	NX6120	Intel Centrino Duo	2	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	HP	PAVILION DV1000	Intel Centrino Duo	1	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	COMPAQ	EVO N800V	INTEL R	1	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	DELL	Latitude C840	Intel Pentium IV	1	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	DELL	LATITUDE D510	PENTIUM M 740	2	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	HP	Compaq NW8440	Intel Core 2 Centrino Duo T7600	1	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	HP	Elitebook 2530p	Intel Core 2 Duo L9300	2	May-11	May-12	May-13	May-14

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel: 54 81 18 00, Fax: 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NUM. 0008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.  
 MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.



**SAGARPA**  
**OFICIALÍA MAYOR**  
**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.**  
**PRESENTE.**

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS BIENES INFORMÁTICOS DE LA SAGARPA**

COMPUTADORA PORTÁTIL	LENOVO	R61	INTEL	2	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	TOSHIBA	2410-SP203	PENTIUM IV	8	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	TOSHIBA	SATELLITE	INTEL PENTIUM IV	3	May-11	May-12	May-13	May-14
COMPUTADORA PORTÁTIL	TOSHIBA	TECRA M7	CENTRINO DUO	1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA	HP	INY. OFFICEJET 8000		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA	HP	LASER 4014N		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA	HP	LASER JET		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA	HP	LASERJETSP		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA	HP	LASERJET6P		7	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA	HP	LASER 4550		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	LaserJet 2450		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	CANON	IP4300		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	6940		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	1220C		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	DESJET 810C		4	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	Deskjet		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	Deskjet 1200d		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA INYECCIÓN A COLOR	HP	DESKJET 1220C		2	May-11	May-12	May-13	May-14

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9

0252







SAGARPA  
 OFICIALÍA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

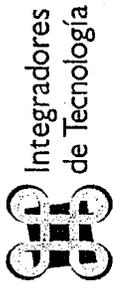
licitación pública nacional mixta  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE COMPUTO PERSONAL Y PERIFERICOS.  
 MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS BIENES INFORMÁTICOS DE LA SAGARPA

IMPRESORA LASER	HP	V40		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA LASER	HP			1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA LASER	LEXMARK	E312		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA LASER	LEXMARK	TDS20N		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA LASER	ZEBRALINK	Z4M		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA LASER COLOR	HP	5500		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA LASER COLOR	HP	LASER JET CP2025DN		3	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA LASER COLOR	HP	PSC 2210		1	May-11	May-12	May-13	May-14
IMPRESORA LASER COLOR	LEXMARK	C734DN		2	May-11	May-12	May-13	May-14
MULTIFUNCIONALES	HP	OfficeJet 3380		1	May-11	May-12	May-13	May-14
MULTIFUNCIONALES	HP	OFFICEJET 6310		1	May-11	May-12	May-13	May-14
MULTIFUNCIONALES	HP	OfficeJet J3600		1	May-11	May-12	May-13	May-14
MULTIFUNCIONALES	HP	OfficeJet T65		2	May-11	May-12	May-13	May-14
NOBREAK	DATA PROTECT			1	May-11	May-12	May-13	May-14
NOBREAK	ISB SOLA BASIC	MICRO SR		1	May-11	May-12	May-13	May-14
NOBREAK	PCM			1	May-11	May-12	May-13	May-14
NOBREAK	POWERCOM	S/M		1	May-11	May-12	May-13	May-14
NOBREAK	POWERWARE	PW3115650		5	May-11	May-12	May-13	May-14
NOBREAK	SOLA SIB	MICRO SEA 480		2	May-11	May-12	May-13	May-14
NOBREAK	TRIPPLITE	OMNISMART		13	May-11	May-12	May-13	May-14
NOBREAK		DT-700 PLUS		2	May-11	May-12	May-13	May-14

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-20Q

20253



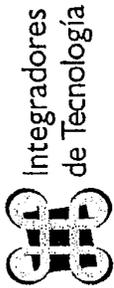
SAGARPA  
 OFICIALIA MAYOR  
 DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

Integradores de Tecnología  
 Licitación Pública Nacional Mixta  
 NUM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.  
 MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS BIENES INFORMÁTICOS DE LA SAGARPA

PLOTTER	HP	LASER 750	1	May-11	May-12	May-13	May-14
REGULADORES	ELECTRONIC INC.						
REGULADORES	ISB SOLA BASIC	MICRO SR NET 850	1	May-11	May-12	May-13	May-14
REGULADORES	ISB SOLA BASIC	MICRO VOLT NET	1	May-11	May-12	May-13	May-14
REGULADORES	REVIVA		1	May-11	May-12	May-13	May-14
REGULADORES	SOLA SIB	MICRO SR 480	4	May-11	May-12	May-13	May-14
REGULADORES	SOLA SIB	PC 500	2	May-11	May-12	May-13	May-14
REGULADORES	SOLA SIB	SEA480	1	May-11	May-12	May-13	May-14
REGULADORES	VICA	REVIVA	2	May-11	May-12	May-13	May-14
REGULADORES	S/M	S/M	1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	LASER 4-C	1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	S/M	1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	SCANJET 4670	1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	SCANJET 7450C	1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	SCANJET 8290	11	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	SCANJET3800	1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	8250	1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	C7716A	2	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	scanjet	1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	SCANJET 3400C	1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	SCANJET 3500C	1	May-11	May-12	May-13	May-14

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00, Fax. 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-2Q9



SAGARPA  
 OFICIALIA MAYOR  
 DIRECCION DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
 PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
 NÚM. 00008001-007-10  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
 EQUIPO DE COMPUTO PERSONAL Y PERIFERICOS.  
 MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

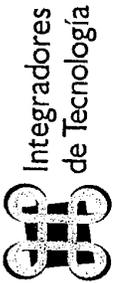
MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS BIENES INFORMÁTICOS DE LA SAGARPA

SCANNER	HP	SCANJET 3570C		1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	Scanjet 3970		1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	scanjet 467		1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	Scanjet 5590		1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	Scanjet 8200		2	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	HP	Scanjet 8250		1	May-11	May-12	May-13	May-14
SCANNER	XEROX	DocuMate 632		1	May-11	May-12	May-13	May-14
UNIDAD CD-RW	IOMEGA	Iomega R40xW16x		5	May-11	May-12	May-13	May-14
CD GRABADOR EXTERNO	IOMEGA	CDRW960ZEXT3		2	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	BENQ	MP523		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	DELL	1100MP DLP		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	EPSON	H283A		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	HP	VP6311		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	755		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	KLP340B		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	LP250		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	LP340B		3	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	LP400		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	LP420		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	LP500		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	T-102		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS	X2		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	INFOCUS			1	May-11	May-12	May-13	May-14

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 5481 78 00, Fax: 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-209

00257

Integradores de Tecnología



SAGARPA  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL GASTO.  
PRESENTE.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA  
NÚM. 00008001-007-10  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS Y  
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO A  
EQUIPO DE COMPUTO PERSONAL Y PERIFÉRICOS.  
MÉXICO, D.F. 01 DE DICIEMBRE DEL 2010.

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA LOS BIENES INFORMÁTICOS DE LA SAGARPA**

VIDEO-PROYECTORES	KODAK	EKTAGRAPHI		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	PHILIPS	PRO SCREEN	4600	1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	SHARP	XG-NV3XU		2	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	SONY	VPL-CS20		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	VIEWSONIC	V511611		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES	VIEWSONIC	V512417		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES		GDM45M		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES		ELP5350		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES		EMP-53		1	May-11	May-12	May-13	May-14
VIDEO-PROYECTORES		PTLW80NT		3	May-11	May-12	May-13	May-14

Atentamente,

Enrique Miguel Samper Aguilar  
Representante Legal

00253

Integradores de Tecnología, S.A. de C.V., Camino al Desierto de los Leones #35, Col. San Ángel Inn, C.P. 01000, México D.F., Tel. 54 81 18 00. Fax: 54 81 18 70, www.integradores.com.mx RFC: ITE970122-20Q



SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN

**OFICIALIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA Y  
RACIONALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTROL DEL  
GASTO**

**CONTRATO NÚM. DGPRBS- 192/10  
MONTO MÍNIMO: \$60'216,419.98  
MONTO MÁXIMO: \$80'183,006.84  
MONTO ADJUDICADO: \$ 76'273,634.42  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

**Servicio: "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de computo personal y periféricos para la SAGARPA y sus Delegaciones"**

**Vigencia: 14 de Diciembre de 2010 al 31 de Diciembre de 2014.** El "PROVEEDOR" deberá iniciar el servicio el 15 de Enero de 2011 y terminará el 31 de Diciembre de 2014.

Para estar en condiciones de iniciar los servicios, se realizará la dispersión de los equipos dentro de los 10 días hábiles siguientes a la firma del presente contrato y hasta el 14 de enero de 2011, las entregas se sujetarán al plan de trabajo que formulen de manera conjunta entre el "PROVEEDOR" y la Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Para la partida uno, concepto dos, la migración de los equipos deberá ser concluida a más tardar el 31 de Enero de 2011.

Dentro de la vigencia del contrato se considera la instalación y dispersión de los equipos, para esta etapa la "DEPENDENCIA" no realizara pago alguno, ni serán reconocidos pagos posteriores.

Monto Mínimo: **60'216,419.98 (Sesenta millones doscientos dieciséis mil cuatrocientos diecinueve pesos 98/100M.N.)** incluye el 16 % (dieciséis por ciento) del Impuesto al Valor Agregado.

Monto Máximo: **80'183,006.84 (Ochenta millones ciento ochenta y tres mil seis pesos 84/100 M.N.)** incluye el 16 % (dieciséis por ciento) del Impuesto al Valor Agregado.

Monto Adjudicado: **76'273,634.42 (Setenta y seis millones doscientos setenta y tres mil seiscientos treinta y cuatro pesos 42/100 M.N.)** incluye el 16 % (dieciséis por ciento) del Impuesto al Valor Agregado.

"LAS PARTES" firman el presente Anexo I del contrato en cuatro tantos, en la Ciudad de México, Distrito Federal el día 14 de Diciembre de 2010.

**POR LA "DEPENDENCIA"**

El Director General de Promoción de la Eficiencia y Calidad en los Servicios.

Lic. Javier Mario Chávez Gutiérrez.

El Director de Infraestructura Tecnológica.

Lic. Héctor Alcalde Méndez.

**POR EL "PROVEEDOR"**

Representante Común de las Empresas Integradores de Tecnología, S.A. de C.V. e Interconecta, S.A. de C.V.

A)Eliminado

El Representante Legal de la Empresa Centro Computacional Rudez, S.A. de C.V.

A)Eliminado

La presente hoja de firmas forma parte del Anexo I del contrato de prestación de servicios núm. DGPRBS-192/10.

**Eliminado: A) 2 Nombres y 2 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

Nº de Oficio 513.03.03.-02/2016  
Ciudad de México, a 31 de marzo de 2016

**Servicio de Administración Tributaria**  
Presente.

**Licitación Pública Internacional Abierta Electrónica de Servicios**  
**No. LA-006E00001-E1-2016**

**“Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicana 2 (VUCEM2)”**

Por este conducto, hago constar que la empresa **Integradores de Tecnología, S.A. de C.V.**, fue contratada por esta dependencia, mediante el Instrumento Jurídico No. **DGPRBS-192/10** para la prestación del Servicios de **“Arrendamiento de equipos y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos para la SAGARPA y sus Delegaciones.”**

Por lo anterior y para los efectos que correspondan, nos permitimos manifestar que dichos servicios fueron proporcionados a nuestra entera satisfacción.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

LA SUBDIRECTORA



**LIC. LILIANA GUADALUPE MORALES GARCÍA**  
Subdirectora de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos  
38711900 Ext. 40021

Nº de Oficio 513.03.04.-004  
Ciudad de México, a 6 de mayo de 2016

**Servicio de Administración Tributaria**  
Presente

**Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los**  
**Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios**  
**No. LA-006E00001-E4-2016**  
**“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”**

Por este conducto, hago constar que las empresas Integradores de Tecnología, S.A. de C.V. e Interconecta, S.A. de C.V., fueron contratadas por esta Dependencia, mediante instrumento Jurídico No. **DGPRBS-192/10** para la prestación del Servicios de *“Arrendamiento de equipos y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos para la SAGARPA y sus Delegaciones”*.

Por lo anterior y para los efectos que correspondan, nos permitimos manifestar que las obligaciones contraídas en dicho instrumento fueron cumplidas a nuestra entera satisfacción.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE  
LA SUBDIRECTORA

**LIC. LILIANA GUADALUPE MORALES GARCIA**

Subdirectora de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos  
3871-1900 ext. 40021  
liliana.morales@sagarpa.gob.mx



DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS

CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.

Contrato de Prestación de Servicios que celebran, por una parte, el Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades del Sector Rural, A.C. representada por la C. Galia De los Ángeles Arrillaga Espinoza, en su carácter de Directora General Adjunta de Planeación y Administración, a quien en lo sucesivo se le denominará, el "INCA RURAL" y por la otra las empresas **INTEGRADORES DE TECNOLOGIA, S.A. DE C.V. , CENTRO DE COMPUTACION RUDEZ, S.A. DE C.V. e INTERCONECTA, S.A. DE C.V.** quienes prestaran el servicio de manera conjunta y para ello han designado como representante común al **A) Eliminado** a quien en lo sucesivo se le denominará el "PROVEEDOR", y quienes en forma conjunta serán referidas como "LAS PARTES", para otorgar el "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos para el INCA Rural" al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

DECLARACIONES

I. DEL "INCA RURAL":

- I.1.- Que es una asociación civil legalmente constituida de conformidad con las leyes de la República Mexicana, según escritura n° 2071 de fecha 5 de noviembre de 1973; por acuerdo de la asamblea general de asociados de fecha 13 de diciembre de 1979 según acta protocolizada n° 36631, adoptó el nombre de Instituto Nacional de Capacitación del Sector Agropecuario, Asociación Civil, y por acuerdo de la Asamblea General de Asociados de fecha 13 de marzo de 2002 según acta protocolizada n° 77,894, adoptó el nombre de Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades del Sector Rural, Asociación Civil, es una empresa de participación estatal mayoritaria, sectorizada a la SAGARPA, por acuerdo publicado en el diario oficial de la federación el 03 de septiembre de 1982.y, que mediante escritura número 77,894 del 12 de junio de 2002, otorgada ante el notario público 198 de la Ciudad de México, Distrito Federal, se hizo constar la protocolización del acta de la Asamblea de Asociados del 13 de marzo de 2002 en la que se acuerda e instruyen la ampliación y modificación del objeto social, la reforma a los artículos primero y cuarto de los estatutos sociales y el cambio de su denominación al que actualmente ostenta como Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades del Sector Rural, A.C.
- I.2.- Que el "INCA RURAL" requiere contratar el "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos para el INCA Rural" por lo que la Dirección General Adjunta de Planeación y Administración través de su Titular la C. Galia De los Ángeles Arrillaga Espinoza solicita bajo su responsabilidad, la contratación del "PROVEEDOR".
- I.3.- Que el presente contrato se adjudicó de conformidad con el artículo 26 fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mediante el procedimiento de **Licitación Pública Nacional Mixta** número **00008001-007-11**, habiendo el L.C.P. Alfredo Medina Gómez, Director de Adquisiciones y Control del Costo de la Secretaría de Agricultura Ganadería, Desarrollo Rural, Pesquera y Alimentación, emitido el fallo correspondiente el 10 de Diciembre de 2011 a favor del "PROVEEDOR". Por ser el que ofreció los mejores precios, condiciones y garantías al "INCA RURAL".
- I.4.- Que mediante oficios numero 513.-1137 y 513.-1234, de fechas 23 de septiembre y 14 de octubre de 2010, la Dirección General de Promoción de la Eficiencia y Calidad en los Servicios de la SAGARPA, emitió dictámenes desde el punto de vista técnico para la contratación de los servicios objeto de este contrato.
- I.5.- Que mediante el oficio número DGAPA/303/2010 de fecha 26 de noviembre de 2010, el Director General autorizo al INCA Rural, llevar a cabo la contratación del servicio objeto de este contrato, quedando los compromisos que se contraen en el mismo, para fines de su ejecución y pago, sujetos a la disponibilidad presupuestal del ejercicio 2011, 2012 y 2013.
- I.6.- Que está inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con el número **IND-800102C16**.

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 Trigesimo Octavo, Trigesimo 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



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

- I.6.- Que su representante cuenta con las facultades legales necesarias para suscribir el presente contrato, de conformidad con el poder otorgado mediante la Escritura Pública número ciento veintiocho mil novecientos treinta y uno libro dos mil trescientos veintitrés folio trescientos cuarenta y un mil doscientos cuarenta y nueve de fecha 01 de diciembre de 2010, ante la fe del Notario Público número ciento noventa y ocho de México, Distrito Federal manifestando bajo protesta de decir verdad, que a la fecha dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas, en forma alguna.
- I.7.- Que el "INCA RURAL" ha designado a la L.C.P. Margarita Angélica Rodríguez Hernández, Jefa del Departamento de Recursos Materiales como administrador del contrato, siendo responsable de dar seguimiento, supervisar y vigilar su cumplimiento, y además servirá de enlace entre "INCA RURAL" y "EL PROVEEDOR". En caso de ausencia de dicho servidor público será el Titular de la Dirección de Administración y Finanzas, quien tenga dicho carácter y responsabilidad.
- I.8.- Que para todos los fines y efectos de este contrato, señala como su domicilio el ubicado en Av. Cuauhtémoc Número 1230, 2do. Piso, Colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, C.P. 03310, México, Distrito Federal.

**II.- DEL "PROVEEDOR":**

- II.1.- Que la empresa **empresas INTEGRADORES DE TECNOLOGIA, S.A. DE C.V.** es una persona moral constituida de conformidad con las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública núm. 37,480 de fecha 17 de enero de 1997, otorgada ante la fe del Lic. Fernando Velasco Turati, Notario Público Número 2 de Tlalnepanitla, Edo. De Mex., inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito de Tlalnepanitla, Edo de Mex. bajo el número 198, volumen 42, libro primero de Naucalpan, de fecha 03 de febrero de 1998, teniendo plena capacidad técnica y jurídica para obligarse en los términos de este contrato.
- II.2.- Que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con el número **ITE-970122-2Q9**.
- II.3.- Que cuenta con los recursos humanos, materiales y técnicos suficientes para ejecutar con eficiencia y calidad los servicios objeto de este instrumento.
- II.4.- Que el **A)Eliminado** acredita su personalidad como Representante Legal, con el testimonio de la Escritura Pública núm. 95,534 de fecha 03 de marzo de 2003, otorgada ante la fe del Lic. Cecilio Gonzalez Marquez, Notario Público Número 151 de la Ciudad de México, Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Propiedad bajo el filio mercantil 308,416 de fecha 28 de julio de 2003 manifestando bajo protesta de decir verdad que a la fecha no le han sido modificadas, revocadas ni limitadas en forma alguna las facultades otorgadas.
- II.5.- Que dentro de sus actividades se encuentra entre otras las de compraventa, renta, arrendamiento y financiamiento de equipos computacionales, periféricos, accesorios y refacciones; importación y exportación de equipos computacionales, periféricos, accesorios, refacciones, consumibles, electrónicos, videojuegos, artículos de oficina, muebles de oficina, papelería y software, consumibles, cables y conectores, aparatos electrónicos, videojuegos y cartuchos para videojuegos equipo y accesorios para telecomunicaciones, transmisión de datos local y remota.
- II.6.- Que se encuentra al corriente en el pago de sus impuestos, manifestación que acreditará con el documento emitido por la página de internet del Servicio de Administración Tributaria (SAT), a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 32-D, del Código Fiscal de la Federación.
- II.7.- Que no se ubica dentro de la estratificación establecida en el artículo 3º fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

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

277



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

- II.8.- Que conoce el contenido y el alcance de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, los lineamientos y disposiciones administrativas expedidas en esta materia, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, así como el contenido del Anexo I, que se menciona en la cláusula primera de este instrumento, el cual debidamente firmado por "LAS PARTES", forma parte del presente contrato.
- II.9.- Que no se encuentra en ninguno de los supuestos señalados en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.10.- Que para todos los fines y efectos legales del presente contrato, señala como su domicilio el ubicado en Camino al Desierto de los Leones No. 35, Colonia San Angel Inn, C.P. 01000, Delegación Álvaro Obregón, México D.F, Tel: 54 81 18 00 , Correo Electrónico: [esamper@integradores.com.mx](mailto:esamper@integradores.com.mx)
- II.1.- Que la empresa **empresas CENTRO COMPUTACIONAL RUDEZ, S.A. DE C.V.** es una persona moral constituida de conformidad con las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública núm. 58,943, de fecha 09 de febrero de 1990, otorgada ante la fe del Lic. Othon Pérez Fernández Del Castillo, Notario Público Número 63 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, con el folio mercantil 131,205, teniendo plena capacidad técnica y jurídica para obligarse en los términos de este contrato.
- II.2.- Que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con el número **CCR-900823-KM6**.
- II.3.- Que cuenta con los recursos humanos, materiales y técnicos suficientes para ejecutar con eficiencia y calidad los servicios objeto de este instrumento.
- II.4.- Que el C. Luis Raúl García Roldán, acredita su personalidad como Representante Legal, con el testimonio de la Escritura Pública núm. 17,498 de fecha 06 de junio de 2008, otorgada ante la fe del Lic. Ponciano López Juárez, Notario Público Número 222 de la Ciudad de México, Distrito Federal.
- II.5.- Que dentro de sus actividades se encuentra entre otras las de compraventa y mantenimiento de equipo de cómputo.
- II.6.- Que se encuentra al corriente en el pago de sus impuestos, manifestación que acreditará con el documento emitido por la página de internet del Servicio de Administración Tributaria (SAT), a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 32-D, del Código Fiscal de la Federación.
- II.7.- Que no se ubica dentro de la estratificación establecida en el artículo 3º fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
- II.8.- Que conoce el contenido y el alcance de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, los lineamientos y disposiciones administrativas expedidas en esta materia, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, así como el contenido del Anexo I, que se menciona en la cláusula primera de este instrumento, el cual debidamente firmado por "LAS PARTES", forma parte del presente contrato.
- II.9.- Que no se encuentra en ninguno de los supuestos señalados en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.10.- Que para todos los fines y efectos legales del presente contrato, señala como su domicilio el ubicado Angel Urraza Núm. 1019, Col. Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, México, D.F. Correo Electrónico: [lgarcia@ccrudez.com.mx](mailto:lgarcia@ccrudez.com.mx)



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

- II.1.- Que la empresa **INTERCONECTA, S.A. DE C.V.** es una persona moral constituida de conformidad con las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública núm. 19,362, de fecha 30 de noviembre de 2000, otorgada ante la fe del Lic. Alfredo G. Miranda Solano, Notario Público Número 144 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, con el folio mercantil 271,333 de fecha 05 de enero de 2001, teniendo plena capacidad técnica y jurídica para obligarse en los términos de este contrato.
- II.2.- Que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con el número **INT-001130-R88**.
- II.3.- Que cuenta con los recursos humanos, materiales y técnicos suficientes para ejecutar con eficiencia y calidad los servicios objeto de este instrumento.
- II.4.- Que el **A)Eliminado** acredita su personalidad como Representante Legal, con el testimonio de la Escritura Pública núm. 123,963 de fecha 10 de julio de 2007, otorgada ante la fe del Lic. Cecilio Gonzalez Marquez, Notario Público Número 151 de la Ciudad de México, Distrito Federal.
- II.5.- Que dentro de sus actividades se encuentra entre otras las de compra, venta, distribución, comisión, representación, consignación, arrendamiento, reparación, mantenimiento, importación, exportación, y la comercialización en general de toda clase de productos o materiales de conectividad y comunicaciones, tanto en equipos activo como pasivo, tecnología de punta, productos de canalización y tubería y material eléctrico en general.
- II.6.- Que se encuentra al corriente en el pago de sus impuestos, manifestación que acreditará con el documento emitido por la página de internet del Servicio de Administración Tributaria (SAT), a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 32-D, del Código Fiscal de la Federación.
- II.7.- Que no se ubica dentro de la estratificación establecida en el artículo 3° fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
- II.8.- Que conoce el contenido y el alcance de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, los lineamientos y disposiciones administrativas expedidas en esta materia, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, así como el contenido del Anexo I, que se menciona en la cláusula primera de este instrumento, el cual debidamente firmado por "LAS PARTES", forma parte del presente contrato.
- II.9.- Que no se encuentra en ninguno de los supuestos señalados en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.10.- Que para todos los fines y efectos legales del presente contrato, señala como su domicilio el ubicado Camino al Desierto de los Leones Núm. 35, Col. San Angel INN, Del. Álvaro Obregón, C., P. 01000, México, D.F. Tel. 54-81-18-00 Correo Electrónico: [esamp@interconecta.com.mx](mailto:esamp@interconecta.com.mx)

**LOS PROVEEDORES DECLARAN:**

Que con fecha 30 de noviembre de 2010, suscribieron Convenio de Participación Conjunta para la Licitación Publica Nacional Mixta No. 00008000-007-10, relativa al servicio de el "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos para el INCA Rural"

Que conforme al Convenio antes referido se designó como Representante Común al **A)Eliminado** representante legal de la empresa **INTEGRADORES DE TECNOLOGIA, S.A. DE C.V.**

**Eliminado: A) 2 Nombres**  
**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



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

**Que aceptan y se obligan expresamente, en su carácter de obligados solidarios como se estipula en el convenio, a responder al "INCA Rural" de las obligaciones derivadas del presente instrumento.**

**FUNDAMENTO**

En virtud de lo anterior, y con fundamento en los artículos 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2° fracción I, 26 y 35 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 1793, 1794, 1798, 1858, 2606 al 2615 y demás relativos del Código Civil Federal; 1°, 3°, 15, 25, 26 fracción I, 44, 45, 46, 47, 48, 49 fracción I, 51, 52, 53, 54, 54 bis, 55, 55 bis y demás aplicables de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de su Reglamento; 2° fracción VIII, 4°, 6°, 23, 24, 35, 45, 54, 61, 112, 115 y demás relativos de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento; ; 2° fracción VIII, 4°, 6°, 23, 24, 35, 45, 54, 61, 112, 115 y demás relativos de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento; 1° y 3°; fracción XVII del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año 2011, y 3° fracción I, 18 fracciones IV y XVIII, "LAS PARTES" celebran el presente contrato al tenor de las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA.-** El "PROVEEDOR" se obliga ante el "INCA RURAL", a proporcionar a ésta el **"Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos para el INCA Rural"** de conformidad con lo establecido en el Anexo I el cual debidamente firmado por "LAS PARTES", forma parte integral del presente contrato.

**SEGUNDA.-** "LAS PARTES" convienen en que el "PROVEEDOR" deberá presentar mensualmente los reportes correspondientes ante la L.C.P. Angélica Rodríguez Hernández, Jefa del Departamento de Recursos Materiales, del "INCA RURAL" en Av. Cuauhtémoc No. 1230 Piso 3, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Delegación Juárez, México D.F. quien es el responsable de administrar y verificar que las actividades de los servicios contratados, se presten conforme a lo estipulado en este instrumento.

Será responsabilidad del administrador del contrato verificar que los servicios objeto de este contrato cumplan con las especificaciones solicitadas y en caso de que así sea, deberá aceptar los mismos, por escrito. El "PROVEEDOR" manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con lo anterior, no se tendrán por recibidos o aceptados los servicios respectivos.

**TERCERA.-** "INCA RURAL" cubrirá a "EL PROVEEDOR" por concepto de servicios prestados entre un importe mínimo de **\$190,000.00** (ciento noventa mil pesos 00/100 M.N.) y hasta un monto máximo de **\$598,500.00** (quinientos noventa y ocho mil quinientos pesos 00/100 M.N.) En mensualidades vencidas, incluye el 16% de impuesto al valor agregado, conforme a lo establecido en el artículo 47 de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público.

"LAS PARTES" convienen en que dentro del importe estipulado en esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que el "PROVEEDOR" tuviera que efectuar para prestar los servicios contratados y por concepto de pagos a su personal, adquisición de maquinaria y equipos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisición de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, y por cualquier otro concepto; serán directamente a cargo del mismo y no podrán ser repercutidos al "INCA RURAL".

"LAS PARTES" acuerdan que los precios pactados son fijos e incondicionados.

**CUARTA.-** Los pagos que deban realizarse conforme a la cláusula tercera de este contrato, serán cubiertos por el "INCA RURAL" al "PROVEEDOR" dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega de las facturas que cumplan con los requisitos fiscales vigentes y contengan el visto bueno del administrador del contrato.

Las facturas serán entregadas para su revisión y visto bueno, en el Departamento de Recursos Materiales con domicilio en Av. Cuauhtémoc No. 1230 Piso 3, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, México D.F., con atención a la L.C.P. Angélica Rodríguez Hernández, en caso de que éstas presenten errores, deficiencias y/o diferencias



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

con respecto a los bienes o servicios, el administrador del contrato lo indicará por escrito dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de los mismos. De no contar con errores y dentro de ese mismo plazo, las facturas o recibos deberán de ser aprobados y contener el visto bueno del administrador del contrato, así como devueltas a "el proveedor" quien a más tardar dentro de los treinta días naturales posteriores a la aceptación del servicio, hará llegar dicho documento al Departamento de Recursos Materiales ubicado en avenida Cuauhtémoc número 1230, Piso 3, colonia Santa Cruz Atoyac, código postal 03310, México, Distrito Federal, con un horario de 09:00 a 14:00 horas, quien contará con tres días hábiles para revisar que cumplan con los requisitos que enmarca el artículo 66 del reglamento de la ley federal del presupuesto y responsabilidad hacendaria, y una vez revisada, aceptada y registrada, comenzarán a contar los 15 días naturales que corresponden a cadenas productivas.

El pago se efectuará a través de transferencia electrónica de fondos, para lo cual el "PROVEEDOR" deberá proporcionar constancia de institución financiera sobre la existencia de cuenta de cheques a su favor.

El pago quedará condicionado a que el "PROVEEDOR" concluya y entregue los servicios al "INCA RURAL" a entera satisfacción del administrador del contrato conforme lo dispuesto en la cláusula segunda de este instrumento.

Conforme al programa de cadenas productivas instrumentado por nacional financiera, el "PROVEEDOR", tendrá la opción de solicitar el pago que corresponda, transfiriendo los derechos de cobro, en términos de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**QUINTA.-** Al momento de la firma del presente contrato, "LAS PARTES" acuerdan que los compromisos contraídos estarán sujetos, para fines de su ejecución y pago, a la disponibilidad del presupuesto que en su caso autorice el H. Cámara de Diputados para los ejercicios fiscales 2011 al 2013.

**SEXTA.-**"LAS PARTES" se obligan a pagar los impuestos y derechos que causen con motivo de la celebración de este contrato y que conforme a las Leyes mexicanas les sean aplicables a cada una de ellas, en el momento en el que les sea exigible, bajo los procedimientos establecidos para tal efecto.

**SEPTIMA.-** El "PROVEEDOR" para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, otorgará conforme a lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma de este contrato, salvo que la entrega de los servicios se realice dentro del citado plazo, y a entera satisfacción del "INCA RURAL", póliza de fianza expedida por compañía afianzadora mexicana legalmente constituida a favor de la Tesorería de la Federación, por **\$59,850.00 (cincuenta y nueve mil ochocientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)**, monto que cubre el 10% del importe total de este instrumento, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

Para que se considere constituida la fianza a que se refiere el párrafo anterior será requisito indispensable que la póliza de garantía correspondiente prevea como mínimo las declaraciones establecidas en el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y que son las siguientes:

- A) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato.
- B) La indicación del importe total garantizado con número y letra.
- C) La información correspondiente al número de contrato, su fecha de firma, así como la especificación de las obligaciones que garantiza.
- D) Señalamiento de la denominación social o nombre del "PROVEEDOR"
- E) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales.
- F) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato así como durante la substanciación de todos



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia.

- G) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, el procedimiento de ejecución será el previsto en el Artículo 95 de la citada Ley, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 95 Bis de dicha Ley.
- H) Que se obliga a observar lo dispuesto por el artículo 118 del último de los ordenamientos citados, en el sentido de que la fianza no tendrá fecha de vencimiento para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
- I) En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas al "PROVEEDOR" para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo o vigencia del Contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza, garantizando los extremos de la misma.

Una vez que el "PROVEEDOR" haya cumplido con la prestación del servicio, a satisfacción del "INCA RURAL", el administrador del contrato procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento solicitada.

**OCTAVA.-** El "PROVEEDOR" asumirá la responsabilidad total en caso de que al proporcionar el "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos para el INCA Rural", objeto de este contrato, infrinja los derechos de terceros sobre patentes, marcas o derechos de autor, en relación al uso de sistemas técnicos, procedimientos, dispositivos, partes, equipos, accesorios y herramientas que utilice y/o proporcione para cumplir con el objeto del presente instrumento y, dado el caso de presentarse alguna violación, el "PROVEEDOR" asume toda la responsabilidad por dichas violaciones que se causen en la materia, respondiendo ante las reclamaciones que pudiera tener o que le hicieran al "INCA RURAL" por dichos conceptos, relevándola de cualquier responsabilidad y quedando obligado a resarcirla de cualquier gasto o costo comprobable que se erogue por dicha situación.

El "PROVEEDOR" es responsable de contar con las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones sea necesario tener para la prestación de los servicios correspondientes.

**NOVENA.-** EL "PROVEEDOR" se obliga a responder de cualquier daño o perjuicio que sufran los bienes o el personal adscrito al "INCA Rural", o los bienes y personal de terceros cuando estos se deriven de negligencia., culpa, dolo o mala fe del "PROVEEDOR" o del personal que contrate en el desempeño de los servicios objeto del presente instrumento.

**DECIMA.-** El "INCA Rural" para la mejor prestación del servicio contratado dará las facilidades al personal encargado de realizar el servicio de "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos y servicios de soporte técnico y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos para el INCA Rural" objeto de este contrato, por lo que permitirá el acceso a los inmuebles correspondientes, a las personas que se acrediten mediante identificación con fotografía que están bajo la dependencia laboral del "PROVEEDOR"

**NOVENA.-** El "PROVEEDOR" se obliga a proporcionar los servicios objeto de este contrato bajo las más estrictas reglas de confidencialidad y secreto profesional. En ese sentido cualquier información o documentación que el "PROVEEDOR" haya recibido con motivo de la prestación de los servicios materia de este contrato pasaran a ser propiedad del "INCA RURAL" asimismo, el "PROVEEDOR" se obliga a no divulgar los informes, datos y resultados obtenidos de los servicios prestados.



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

**DÉCIMA** El "PROVEEDOR" se obliga a proporcionar los servicios objeto de este contrato, sin transferir en forma parcial o total los derechos y obligaciones consignados en el mismo, a ninguna persona física o moral con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con el consentimiento previo y por escrito de la "DEPENDENCIA", en términos de lo dispuesto en el último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA PRIMERA.-** De conformidad con el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el presente contrato se podrá modificar durante su vigencia, sin que por causa alguna el monto total de la modificación rebase el 20% (veinte por ciento) del monto del contrato o de la cantidad total convenida originalmente, quedando sujeta a la autorización presupuestal que para tal efecto se tramite, siempre y cuando se cumpla con lo siguiente:

- A) Que el precio de los bienes, arrendamientos o servicios, motivo del incremento, sea igual al pactado originalmente.
- B) La fecha de inicio del servicio correspondiente al incremento, que en su caso se solicite, deberá ser pactada de común acuerdo entre "LAS PARTES".
- C) Que el incremento sea debidamente justificado por la Dirección de Administración y Finanzas, y autorizado por la Dirección General de Planeación y Administración.
- D) Que se cumpla con las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.

Las modificaciones que se realicen al contrato deberán pactarse de común acuerdo entre "LAS PARTES" y se harán constar por escrito, surtiendo sus efectos a partir del momento de su suscripción.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** En caso de atraso en el cumplimiento en la prestación del servicio imputable al "PROVEEDOR", con fundamento en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se aplicará una pena convencional del 2% (dos por ciento) sobre la parte proporcional incumplida, por cada día natural de retraso hasta su total entrega o en caso de haberlos entregado con deficiencias en las especificaciones y características acordadas en este documento, hasta en tanto no se entreguen conforme a lo previsto, sin exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato, pues en tal caso se procederá a la rescisión del contrato, en el entendido de que en el supuesto de que se rescinda, no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento. La garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

De manera enunciativa más no limitativa se señalan los casos en los que procederá la aplicación de penas convencionales por atraso en la prestación de los servicios, materia del presente contrato:

1. El "INCA Rural" evaluará mensualmente el cumplimiento a los indicadores de servicio, donde en caso de incumplimiento a uno o varios de los indicadores requeridos en el anexo, se aplicará al "PROVEEDOR" una sanción del 10% (diez por ciento), sobre la oferta económica que haya realizado para el concepto que presente el incumplimiento durante el mes analizado.
2. En caso de que el "PROVEEDOR" no entregue los equipos antes de las fechas señaladas en el anexo A, se descontará el 10% (diez por ciento), sobre la renta total mensual del concepto que presente el incumplimiento, así mismo se descontará 1 punto porcentual por cada día adicional de incumplimiento.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el "PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, por lo que éste da su consentimiento a través de la firma de este contrato para que el "INCA RURAL" descuenta de la facturación que presente para cobro, el monto de la penalización a que se haya hecho acreedor por la causas señaladas en este apartado.



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

Dicho descuento deberá estar soportado con una nota de crédito que presente el "PROVEEDOR" por la cantidad de pena convencional impuesta por el incumplimiento del servicio contratado.

**DECIMA TERCERA.-** En los casos en que el servicio o una parte del mismo no sea proporcionado por el "PROVEEDOR" y la pena convencional por atraso, rebase el monto de la pena establecida de manera proporcional respecto de la parte no entregada en las fechas pactadas, el "INCA RURAL", previa notificación al "PROVEEDOR", sin rescindir el contrato, podrá modificarlo, cancelando las partidas de que se trate, o bien parte de las mismas, aplicando al "PROVEEDOR" una sanción por cancelación, equivalente a la pena convencional por atraso máxima que correspondería en el caso de que los servicios hubieran sido entregados en fechas posteriores a la pactada para la entrega, siempre y cuando la suma total del monto de las cancelaciones no rebase el cinco por ciento del importe total del contrato.

**VIGÉSIMA CUARTA.-** Con fundamento en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el "INCA RURAL" podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato, sin necesidad de resolución judicial, cuando el "PROVEEDOR" incurra en incumplimiento de sus obligaciones, conforme al procedimiento siguiente:

- A. Se iniciará a partir de que al "PROVEEDOR" le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes.
- B. Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, el "INCA RURAL" contará con un plazo de quince días para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer el "PROVEEDOR".
- C. El "INCA RURAL" deberá comunicar por escrito al "PROVEEDOR" la determinación de dar o no por rescindido el contrato, conforme al procedimiento establecido en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, dentro del plazo indicado en el inciso anterior.
- D. Concluido el procedimiento de rescisión del contrato, se formulará el finiquito correspondiente, dentro de los veinte días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el "INCA RURAL" por concepto de los servicios prestados hasta el momento de la rescisión.

Para los efectos de este contrato y de lo dispuesto por esta cláusula, se entenderá que en los supuestos siguientes existe incumplimiento por parte del "PROVEEDOR", por lo que el "INCA RURAL" podrá proceder al inicio de la rescisión del contrato, sin necesidad de resolución judicial:

- a) Por la suspensión de los servicios objeto de este instrumento de manera injustificada.
- b) Por la comprobación fehaciente de que las declaraciones del "PROVEEDOR" en el presente contrato o durante el procedimiento de adjudicación se realizaron con falsedad.
- c) Por rebasar el monto límite de aplicación de penas convencionales.
- d) Por no prestar los servicios conforme a las especificaciones, características y en los términos señalados en el presente contrato y en su anexo o bien prestarlos de manera deficiente.
- e) Por no solicitar el cobro de los bienes entregados y servicios prestados al "INCA RURAL", dentro de los treinta días naturales posteriores a la aceptación de los mismos por parte del administrador del contrato.
- f) Por subcontratar o transferir la totalidad o parte de los servicios, derechos u obligaciones establecidos en este contrato, a excepción de los derechos de cobro de acuerdo a la Ley.
- g) Por no otorgar al "INCA RURAL", a la Secretaría de la Función Pública o al Órgano Interno de Control del "INCA RURAL", las facilidades, datos e informes necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de los servicios objeto de este instrumento.
- h) En general, por incumplir cualquiera de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato de su anexo, del procedimiento de adjudicación correspondiente.



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

No obstante lo anterior, aun cuando hubiera incumplimiento por parte del "PROVEEDOR", el "INCA RURAL" podrá optar por no rescindir este contrato, cuando de dicha rescisión pudiera derivar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto el "INCA RURAL" deberá elaborar un dictamen con los impactos económicos o de operación en que se fundamenten dicha determinación.

**VIGÉSIMA QUINTA.-** En caso de que el "PROVEEDOR" sea quien decida rescindir el contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** El "INCA RURAL" podrá dar por terminado anticipadamente este contrato, 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 Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio de la Secretaría de la Función Pública. En estos supuestos el "INCA RURAL" reembolsará al "PROVEEDOR" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

La determinación de dar por terminado anticipadamente el contrato deberá constar por escrito mediante dictamen emitido por el Titular de la Dirección de Administración y Finanzas, y el administrador del contrato, en el cual se precisen las razones o las causas justificadas que den origen a la misma y bajo su responsabilidad.

Derivado de lo anterior, se procederá a la formalización del convenio de terminación respectivo y del finiquito, en donde se detallarán en forma pormenorizada los importes a cubrir y los servicios prestados que se hayan cubierto y los que estén pendientes de pago.

**DECIMA SEPTIMA.-** Cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor, el "INCA RURAL" bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación del servicio, constando por escrito donde se indique el plazo de la suspensión y los motivos de la misma. Una vez concluido el término de la suspensión y en caso de persistir las causas que la originaron, el "INCA RURAL" podrá optar por determinar una nueva suspensión conforme a lo señalado o iniciar la terminación anticipada del contrato, en cuyo caso únicamente se cubrirá el importe de aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados y se reintegrarán los anticipos no amortizados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables al "INCA RURAL", previa petición y justificación del "PROVEEDOR", ésta le reembolsará los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure esta suspensión, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

El "PROVEEDOR" deberá solicitar el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de terminación anticipada del contrato o la suspensión del servicio. Los gastos no recuperables serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco (45) días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del "PROVEEDOR".

**DÉCIMA OCTAVA.-** Sólo se aceptaran solicitudes de prórroga para ser analizadas por el administrador del contrato, quien deberá de determinar si proceden o no, en los siguientes supuestos:

- a) Desastres naturales que afecten directamente la prestación del servicio y otros casos similares que se consideren fortuitos o de causa mayor.
- b) Cualquier situación no prevista, será analizada por el administrador del contrato para ver si procede o no su solicitud de prórroga. De no ser procedente la prórroga, los servicios deberán prestarse en el plazo establecido en el contrato respectivo y las penas convencionales por atraso serán procedentes.
- c) Cuando los motivos que impidan la oportuna prestación de los servicios afecten al "INCA RURAL", ésta informará por escrito al "PROVEEDOR" respecto de las circunstancias que le impiden recibirlos.



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

- d) Cuando los motivos que impidan la oportuna entrega de los servicios afecten al "PROVEEDOR", éste deberá presentar por escrito al administrador del contrato su solicitud de prórroga, en la cual deberá acreditar plenamente las causas que la motivan, para ser analizadas y determinar si es o no procedente otorgar la misma. Dicha solicitud podrá ser presentada a más tardar el día que se haga exigible el cumplimiento de la obligación y en horas hábiles.

Para efecto de prorrogar la fecha o el plazo para la prestación de los servicios, se deberá formalizar el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso.

La autorización de prórroga deberá ser entregada dentro de la vigencia del contrato a la Dirección de Administración y Finanzas del "INCA RURAL", debidamente justificada y firmada por el titular del área requirente y el administrador del contrato.

En caso de que las causas de atraso tengan que ver con el "PROVEEDOR" y éste no obtenga la prórroga de referencia, se hará acreedor a la aplicación de penas convencionales.

**DÉCIMA NOVENA.-** Cuando el "INCA RURAL", la Secretaría de la Función Pública y/o el Órgano Interno de Control en el "INCA RURAL", requieran información y/o documentación relacionada con el presente contrato al "PROVEEDOR", éste se obliga a proporcionarla en el momento que se le requiera, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen.

**VIGÉSIMA.-** Con excepción de las obligaciones derivadas del presente contrato, el "INCA RURAL" no adquiere ni reconoce otras distintas a favor del "PROVEEDOR", en virtud de no ser aplicable la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y por tanto el "PROVEEDOR" y sus empleados no son trabajadores del "INCA RURAL" en los términos del artículo 5 fracción III, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** El "PROVEEDOR" como patrón del personal con que cuente o contrate para el desempeño de cualquier actividad relacionada con la prestación de los servicios objeto de este contrato, será el único responsable del cumplimiento de las obligaciones que en el orden laboral, civil y de seguridad social se originen, obligándose a responder por cualquier controversia o litigio que dicho personal instaure en su contra o en contra del "INCA RURAL", por lo que en ningún caso se tendrá a ésta como patrón sustituto o solidario.

En lo concerniente al riesgo profesional referido en los artículos 1935 y 1936 del Código Civil Federal, así como todas las obligaciones, responsabilidades y en general las indemnizaciones que por riesgo de trabajo y por la realización del servicio puedan resultar, serán a cargo exclusivamente del "PROVEEDOR".

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** En caso de existir discrepancia entre los datos y condiciones establecidos en la convocatoria a la licitación pública y este instrumento, prevalecerá lo establecido en la convocatoria.

**VIGÉSIMA TERCERA.-** En caso de suscitarse conflicto o controversia con motivo de la interpretación y/o cumplimiento del presente instrumento, "LAS PARTES" se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, Distrito Federal; renunciando desde este momento, a la que le pudiera corresponder en razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

**VIGÉSIMA CUARTA.-** "LAS PARTES" convienen en someterse en todo lo no previsto en este contrato, a lo que establecen la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, Lineamientos y disposiciones administrativas expedidas en esta materia, Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles, Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

**VIGÉSIMA QUINTA.-** El presente contrato constituye un acuerdo entre "LAS PARTES" en relación con el objeto del mismo, y deja sin efecto cualquier otra negociación u obligación entre estas, ya sea oral o escrita con



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

Anterioridad a la fecha en que se firma el mismo. "LAS PARTES" manifiestan que en la celebración del presente contrato no ha habido error, dolo o mala fe, lesión o vicios que afecten el consentimiento.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** El presente instrumento tendrá una vigencia del **01 de Julio del 2011 al 31 de Diciembre de 2013.**

**VIGÉSIMA SEPTIMA:** El INCA RURAL se compromete asegurar los equipos arrendados objeto de este contrato una vez recibidos y por el periodo de vigencia de dicho contrato.

En esta etapa el INCA RURAL no realizara pago alguno ni serán reconocidos pagos posteriores por este concepto.

Leído que fue, y debidamente enteradas del alcance y contenido legal de sus cláusulas, "LAS PARTES" firman el presente contrato en cuatro tantos, en la Ciudad de México, Distrito Federal el día **01 de Julio de 2011.**

**POR EL "INCA RURAL"**

La Directora General Adjunta de Planeación y  
Administración

  
C. GALIA DE LOS ANGELES ARRILLAGA ESPINOZA

El Director de Administración y Finanzas

  
ING. HECTOR TOSCANO BARAJAS

Jefa del Departamento de Recursos Materiales

  
L.C.P. ANGÉLICA RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ

**POR EL "PROVEEDOR"**

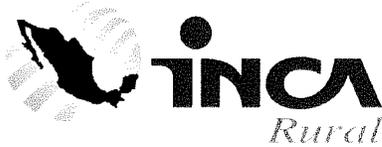
El Representante Legal

A) Eliminado

**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



DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS

CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.

**ANEXO I**

Marca: HP  
Modelo: COMPAQ 6005 PRO

COMPUTADORA DE ESCRITORIO ESTANDAR	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
PROCESADOR	AMD PHENOM II X4 B97 (3.2 GHZ, 8.0 MB TOTAL CACHE)
CONJUNTO DE CHIPS	COMPATIBLE CON HYPERTRANSPORT
TARJETA MADRE	DISEÑADA Y DESARROLLADA POR HP, FABRICANTE DEL CPU, NO ES INTEGRACIÓN DE OTRO FABRICANTE.
MEMORIA RAM	8 GB DE MEMORIA DDR3 1066 MHZ O SUPERIOR, EN DOS DIMMS, EXPANDIBLE A 16 GB.
DISCO DURO	250 GB SATA II DE 7200 RPM.
UNIDAD ÓPTICA	CD/DVD+RW (24XCD-RW Y 8X DVD-RW) INTERNO
PUERTOS DE ENTRADA Y SALIDA	4 X USB 2.0 EN LA PARTE FRONTAL Y 6 X USB 2.0 EN LA PARTE POSTERIOR INTEGRADOS A LA TARJETA MADRE SIN NECESIDAD DE CABLES O PUENTES, ETHERNET (RJ45), ENTRADA Y SALIDA DE AUDIO.
CONECTIVIDAD	TARJETA DE RED 100/1000 GIGABIT ETHERNET.
MONITOR	DE 17" DE PANEL PLANO, DE LA MARCA HP MODELO LE1711G, QUE CUMPLE CON LA NORMA ENERGY STAR 5.0, SOPORTA RESOLUCIÓN DE AL MENOS 1280 X 1024 CON 16 MILLONES DE COLORES. CON ÁGULO DE VISIÓN DE 160º HORIZONTALES Y VERTICALES CON UN TIEMPO DE RESPUESTA 5Ms.CERTIFICACIÓN EPEAT DE TIPO SILVER.
ADAPTADOR DE VIDEO	RESOLUCIÓN MÍNIMA DE 1280 X 1024 CON 16 MILLONES DE COLORES, CON 512 DE VIDEO COMPARTIDO, COMPATIBLE CON DIRECTX 10.
ADAPTADOR DE SONIDO	TARJETA DE 16 BITS, CON BOCINA INTERNA.
GABINETE	CATALOGADO POR EL FABRICANTE COMO GABINETE DE FORMATO SMALL FORM FACTOR DE HASTA 12,810 CM3, TIPO TOOL LESS DISEÑADO POR EL FABRICANTE CON CERRADURA QUE IMPIDE LA APERTURA DEL EQUIPO.  UN DISPOSITIVO CON CHAPA QUE PERMITA ASEGURAR EL GABINETE, MONITOR, TECLADO Y MOUSE AL MUEBLE.
DISPOSITIVO DE SEÑALAMIENTO	MOUSE USB ÓPTICO DE 2 BOTONES CON SCROLL, DE LA MARCA HP
TECLADO	ESTÁNDAR LATINOAMERICANO USB DE LA MARCA HP
SOFTWARE PREINSTALADO (IMAGEN)	EL EQUIPO CUENTA CON LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT WINDOWS 7,
DISCOS DE	POR EL TOTAL DE EQUIPOS INCLUIDOS EN ESTA PARTIDA SE ENTREGARAN 40 JUEGOS DE DISCOS DE



DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS

CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.

COMPUTADORA DE ESCRITORIO ESTANDAR	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
RESTAURACIÓN	RECUPERACIÓN DEL SISTEMA EN ESPAÑOL PARA LA SAGARPA Y 5 JUEGOS PARA CADA UNO DE LOS ORGANISMOS QUE SE INTEGRAN A LA CONVOCATORIA, LOS CUALES INCLUIRÁN UNA IMAGEN COMPLETA DEL SOFTWARE PREINSTALADO, INCLUYENDO EL SISTEMA OPERATIVO, EL SOFTWARE PREINSTALADO (IMAGEN) Y TODAS LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES, ESTARAN CONTENIDAS EN UNA PARTICIÓN OCULTA DENTRO DEL DISCO DURO.
COMPATIBILIDAD	EL EQUIPO ESTA REGISTRADO EN EL SITIO DE MICROSOFT "WINDOWS 7 HARDWARE COMPATIBILITY LIST" EN LA SIGUIENTE LIGA: ( <a href="http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductDetails.aspx?m=7&amp;g=s&amp;cid=202&amp;aqid=&amp;sv=6005&amp;f=&amp;pn=HP%20Compag%206005%20Pro%20Small%20Form%20Factor%20Business%20PC&amp;oid=31">http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductDetails.aspx?m=7&amp;g=s&amp;cid=202&amp;aqid=&amp;sv=6005&amp;f=&amp;pn=HP%20Compag%206005%20Pro%20Small%20Form%20Factor%20Business%20PC&amp;oid=31</a> ) COMO EQUIPO 100% COMPATIBLE CON EL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS 7 X64.
SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍA	3 AÑOS DE GARANTÍA EN SITIO EN TODAS SUS PARTES, INCLUYE: REFACCIONES Y MANO DE OBRA.

Marca: **HP**  
Modelo: **PROBOOK 6455B**

COMPUTADORAS PORTÁTILES (LAPTOPS) AVANZADA	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
PROCESADOR	AMD PHENOM II QUAD-CORE N930 (2 GHZ, 2 MB L2 CACHE)
CONJUNTO DE CHIPS	COMPATIBLE CON HYPERTRANSPORT
MEMORIA RAM	8 GB DE MEMORIA DDR3 1066 MHZ
DISCO DURO	250 GB A 7200 RPM SATA.
UNIDADES OPTICAS	DVD-RW (24X CD Y 8X DVD) INTERNO.
PUERTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VIDEO, AUDIO (AUDÍFONOS Y MICRÓFONO), USB 2.0 X 3, ETHERNET (RJ-45), BLUETOOTH 2.0, EXPRESSCARD, PUERTO PARA UNIDAD DE ACOPLAMIENTO (DOCKING STATION) INTEGRADO AL EQUIPO.
LECTOR DE TARJETAS DE MEDIOS	6 EN 1
CONECTIVIDAD	TARJETA DE RED INTEGRADA 100/1000 GIGABIT ETHERNET, MODULO WIRELESS LAN 802.11B/G
PANTALLA	ANTIRREFLEJANTE DE 14", CON RESOLUCION DE (1366 X 768)
ADAPTADOR DE VIDEO	RESOLUCIÓN DE 1600 X 1200 CON 16 MILLONES DE COLORES, 512 MB DE MEMORIA COMPARTIDA PARA VIDEO
MONITOR	MONITOR DE PANEL PLANO DE 19", QUE CUMPLE CON LA NORMA ENERGY STAR 5.0 DE LA MARCA HP MODELO LE1901W, MISMA MARCA DEL EQUIPO OFERTADO
ADAPTADOR DE SONIDO	TARJETA INTEGRADA DE 16 BITS, CON ALTAVOCES ESTEREO INTEGRADO AL EQUIPO
CAMARA WEB Y	CAMARA DE 2 MEGAPIXELES INTEGRADA Y MICRÓFONO INTEGRADO AL GABINETE



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

<b>COMPUTADORAS PORTÁTILES (LAPTOPS) AVANZADA</b>	
<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>VALOR REQUERIDO</b>
MICROFONO	
TECLADO	ESTÁNDAR LATINOAMERICANO INTEGRADO AL EQUIPO. UN TECLADO USB ADICIONAL ESTANDAR LATINOAMERICANO DE LA MARCA HP, MISMA DEL EQUIPO.
DISPOSITIVO DE SEÑALAMIENTO	TOUCHPAD CON 2 BOTONES Y BARRA DE DESPLAZAMIENTO LATERAL. UN MOUSE USB ADICIONAL OPTICO DE DOS BOTONES CON SCROLL, DE LA MARCA HP
BATERÍA	DE IONES DE LITIO DE 3 HRS. DE USO MÍNIMO.
ENERGÍA	CUMPLE CON LA NORMA EPA ENERGY STAR 5.0
PESO	2.39 KG. INCLUYENDO LA BATERÍA
SOFTWARE PREINSTALADO (IMAGEN)	EL EQUIPO CUENTA CON LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT WINDOWS 7 PROFESSIONAL
DISCOS DE RESTAURACIÓN	SE ENTREGARAN 2 JUEGOS DE DISCOS DE RECUPERACIÓN DEL SISTEMA EN ESPAÑOL PARA LA SAGARPA
COMPATIBILIDAD	EL EQUIPO ESTA REGISTRADO EN SITIO DE MICROSOFT "WINDOWS MARKETPLACE TESTED PRODUCTS LIST" EN LA SIGUIENTE LIGA: ( <a href="http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductDetails.aspx?m=7&amp;g=s&amp;cid=801&amp;agid=&amp;sv=probook&amp;pn=HP%20ProBook%206455b&amp;oid=31">http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductDetails.aspx?m=7&amp;g=s&amp;cid=801&amp;agid=&amp;sv=probook&amp;pn=HP%20ProBook%206455b&amp;oid=31</a> ) Y ES COMPATIBLE CON EL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS 7 X 64.
ACCESORIOS	MOCHILA ESTANDAR DE HP PARA EL EQUIPO, CABLE CON CANDADO DE SEGURIDAD (INCLUIR AL MENOS 2 LLAVES), ADAPTADOR DE CORRIENTE AC/DC Y CABLE DE ALIMENTACIÓN.
DOKINGSTATION	CUENTA CON DISPOSITIVO DE ACOPLAMIENTO DE LA <b>MARCA HP MODELO 90 W DOCKING STATION</b> CON LOS SIGUIENTES PUERTOS: 3 USB, 1 VIDEO VGA, 1 CONECTOR DE INTERFAZ DE VIDEO DIGITAL (DVI), 1 VIDEO DISPLAYPORT, 1 CONECTOR PARA AUDÍFONOS Y 1 CONECTOR PARA MICRÓFONO.  CONECTOR PARA ADAPTADOR DE AC/DC QUE ADEMÁS DE ALIMENTAR AL DISPOSITIVO ALIMENTE A LA LAPTOP CUANDO ESTÉ ACOPLADA, CONTARA CON BOTÓN DE ENCENDIDO Y BOTÓN DE EXPULSIÓN, MISMO QUE SE BLOQUEARA CON EL USO DE UN CABLE DE SEGURIDAD, ESTO ES QUE EL MISMO CABLE PUEDE PROTEGER AL DISPOSITIVO Y AL EQUIPO.  UNA BASE PARA MONITOR CON TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA INTEGRARSE AL DISPOSITIVO DE ACOPLAMIENTO DE LA MARCA HP, MISMA MARCA DEL DOKINGSTATION.
SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍA	3 AÑOS DE GARANTÍA EN SITIO EN TODAS SUS PARTES, INCLUYE: REFACCIONES Y MANO DE OBRA.



DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS

CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.

Marca: HP  
Modelo: PROLIANT DL385 G7

SERVIDOR ESTANDAR	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
PROCESADOR	2 PROCESADORES AMD OPTERON 6174 DE DOCE NUCLEOS
VELOCIDAD DEL PROCESADOR	2.2 GHZ PARA OPTERON 6174.
CONJUNTO DE CHIPS	COMPATIBLE CON HYPERTRANSPORT®
MEMORIA RAM	64 GB DE MEMORIA DDR3 A 1066 MHZ, EXPANDIBLE A 256 GB.
DISCO DURO	2 DISCOS DUROS DE 146 GB, 10K RPM, SERIAL-ATTACH SCSI, 6 GBPS, HOT-PLUG (DESMONTAJE EN CALIENTE) 3 DISCO DURO DE 300 GB, 10K RPM, SERIAL-ATTACH SCSI, 6 GBPS, HOT-PLUG.
CONTROLADORA DE DISCOS	SAS CON SOPORTE PARA RAID 0, 1 Y 5 MINIMO, QUE SOPORTA TASAS DE TRANSFERENCIA DE 6 GBPS Y GENERAR ARREGLOS TIPO ESPEJO CON LOS DISCOS DUROS DESCRITOS EN LA PRESENTE ESPECIFICACIONE TECNICA.
UNIDAD OPTICA	CD/DVD-ROM
PUERTOS DE ENTRADA Y SALIDA	4 PUERTOS USB 2.0, 1 PUERTO SERIAL, 1 PUERTO DE VIDEO VGA, 1 PUERTO DEDICADO A LA ADMINISTRACIÓN.
CONECTIVIDAD	2 TARJETAS DE RED 100/1000 GIGABIT ETHERNET, CON DOS PUERTOS (RJ45) CADA UNA. 1 TARJETA DE RED ETHERNET SX DE 1G PARA CONEXION SC (FIBRA ÓPTICA) 2 TARJETA FIBRE CHANNEL PCI-E DE 4 GB COMPATIBLE CON UNA SAN CLARIION CX-240, SE DEBERAN INCLUIR 2 CABLES DE FIBRA DE 10 METROS POR SERVIDOR.
TECLADO	SIN TECLADO
DISPOSITIVO DE SEÑALAMIENTO	SIN MOUSE
TIPO DE CHASIS	PARA MONTAJE EN RACK TIPO UNIVERSAL DE 19" DISEÑADO POR HP, CON TODOS LOS ACCESORIOS NECESARIOS PARA EL MONTAJE.
TAMAÑO DEL CHASIS:	2 UNIDADES DE RACK.
ALIMENTACIÓN	2 FUENTES DE PODER REDUNDANTES DE 750 W ACTIVAS, TIPO HOT-PLUG.
VENTILADORES	VENTILADORES REDUNDANTES TIPO HOT-SWAP.
DISCOS DE RESTAURACIÓN	DISCOS DE RECUPERACIÓN DEL SISTEMA EN INGLES, CON TODOS LOS DRIVERS Y APLICACIONES DEL EQUIPO.
COMPATIBILIDAD	EL EQUIPO ESTA REGISTRADO EN EL SITIO DE MICROSOFT "WINDOWS SERVER CATALOG OF TESTED PRODUCT" EN LA SIGUIENTE LIGA: ( <a href="http://www.windowsservercatalog.com/item.aspx?itemId=8c4737c3-1874-5f34-975d-16b43cff3ebe&amp;bCatID=1333">http://www.windowsservercatalog.com/item.aspx?itemId=8c4737c3-1874-5f34-975d-16b43cff3ebe&amp;bCatID=1333</a> ) PARA EL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT® WINDOWS® SERVER 2008 R2 x64.
NORMAS DE CALIDAD	CUMPLE CON LAS NORMAS MEXICANAS VIGENTES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y/O A FALTA DE ESTAS, CON LAS NORMAS INTERNACIONALES VIGENTES.



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACION Y ADMINISTRACION  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**

**CONTRATO NÚM. INCA/DGAPA/011/2011  
IMPORTE MINIMO.-\$220,400.00  
IMPORTE MAXIMO.-\$694,260.00  
INCLUYE 16% DE I.V.A.**

SERVIDOR ESTANDAR	
CARACTERÍSTICA	VALOR REQUERIDO
SOPORTE TÉCNICO/GARANTÍA:	3 AÑOS DE GARANTÍA EN TODAS SUS PARTES Y MANO DE OBRA EN SITIO.

NO. DE EQUIPOS	CONCEPTO	PRECIO UNITARIO
34	Equipos de escritorio estándar	\$ 460.10
6	Equipos portátiles avanzada	\$ 671.80
1	Servidor Stan dar	\$ 3,321.74

Leído que fue, y debidamente enteradas del alcance y contenido legal de sus cláusulas, "LAS PARTES" firman el presente contrato en cuatro tantos, en la Ciudad de México, Distrito Federal el día **1 de Julio de 2011**.

**POR EL "INCA RURAL"**

La Directora General Adjunta de Planeación y Administración

C. GALIA DE LOS ANGELES ARRILLAGA ESPINOZA

El Director de Administración y Finanzas

ING. HECTOR TOSCANO BARAJAS

**POR EL "PROVEEDOR"**

El Representante Legal

A) Eliminado



Jefa del Departamento de Recursos Materiales

L.C.P. ANGELICA RODRIGUEZ HERNANDEZ

**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

A)Eliminado

**REPRESENTANTE LEGAL  
INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.  
PRESENTE**

En respuesta a su solicitud de fecha 27 de febrero de 2015, con relación a la fianza no. B)eliminado, correspondiente al contrato No. INCA/DGAPA/011/2011 para el Arrendamiento de equipo y bienes informáticos, servicios de soporte técnico, y mantenimiento a equipo de cómputo personal y periféricos, celebrado entre, el Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades del Sector Rural, A.C. (INCA RURAL), y las empresas, Integradores de Tecnologías, S.A. de C.V., Interconecta, S.A. de C.V. y Centro de computación Rudez, S.A. de C.V., ratificamos que las empresas antes mencionadas, cumplieron con la totalidad de las obligaciones marcadas en el contrato indicado y no incurrieron en ninguna falta en relación al mismo, por lo que no tenemos ningún inconveniente en que se lleve a cabo el proceso de cancelación de la fianza correspondiente.

Sin otro particular, agradezco su fina atención.

**A T E N T A M E N T E  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES**



**MARGARITA ANGÉLICA RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**

C.c.p.- Luz María Iliana Jiménez Palacios.- Directora de Administración y Finanzas.-Para su conocimiento.-Presente.

MARH/GABP.

Eliminado: A) Nombre y Número de Afianzadora  
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 Descalificación 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

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL XXXVII EXAMEN NACIONAL PARA ASPIRANTES A RESIDENCIAS MÉDICAS 2013, EN ADELANTE "**LOS SERVICIOS**", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL EJECUTIVO FEDERAL, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE SALUD, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "**LA SECRETARÍA**", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. JOSÉ GENARO MONTIEL RANGEL, DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES, Y TITULAR DEL ÁREA QUE REALIZA LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS; ASISTIDO POR EL C.P. RUBÉN A. IGNACIO OLALDE, DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ADQUISICIONES, SUMINISTROS Y SERVICIOS GENERALES; POR EL DR. JOSÉ IGNACIO SANTOS PRECIADO, DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD Y TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE, POR LA DRA. MARCELA G. GONZÁLEZ DE COSSÍO ORTIZ, DIRECTORA DE EDUCACIÓN EN SALUD Y **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, Y POR EL ING. JOAQUÍN ZARCO RÁBAGO, DIRECTOR DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y SOPORTE TÉCNICO Y **ÁREA TÉCNICA**; Y POR LA OTRA, LAS EMPRESAS DENOMINADAS "INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V." EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON "INTERCONECTA S.A. DE C.V.", A LAS QUE EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "**LOS PROVEEDORES**", REPRESENTADAS EN ESTE ACTO POR EL **A)Eliminado**

**A)eliminado** RESPECTIVAMENTE, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTATES LEGALES, Y A QUIENES EN ADELANTE SE LES DENOMINARÁ EN LO INDIVIDUAL COMO "**REPRESENTANTE LEGAL**", Y A QUIENES CONJUNTAMENTE Y EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "**LAS PARTES**", MISMAS QUE MANIFIESTAN FORMALIZAR EL PRESENTE CONTRATO AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

#### ANTECEDENTES

1. La misión de la Secretaría de Salud es contribuir a un desarrollo humano justo, incluyente y sustentable, mediante la promoción de la salud como objetivo social compartido y el acceso universal a servicios integrales y de alta calidad que satisfagan las necesidades y respondan a las expectativas de la población, al tiempo que ofrecen oportunidades de avance profesional, a los prestadores, en el marco de un financiamiento equitativo, un uso honesto, transparente y eficiente de los recursos y una amplia participación ciudadana.
2. El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 establece entre sus objetivos el garantizar el acceso efectivo a servicios de salud de calidad, esto mediante la implementación de las líneas de acción relativas a instrumentar mecanismos que permitan homologar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de salud y mejorar la calidad en la formación de los recursos humanos y alinearla con las necesidades demográficas y epidemiológicas de la población. Es por ello, que la presente contratación tiene como objetivo contar con la infraestructura tecnológica para llevar a cabo la aplicación electrónica del XXXVII Examen Nacional para Aspirantes a Residencias Médicas (ENARM), proceso mediante el cual se seleccionan los médicos para cursar una residencia médica, a fin de contribuir al fortalecimiento de la calidad de los servicios de atención médica.

#### DECLARACIONES

- I. "**LA SECRETARÍA**" declara a través de sus representantes, que

- 1.1. Forma parte de la Administración Pública Federal Centralizada, tal como lo establecen los artículos 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, 26 y 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 1 del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.
- 1.2. De conformidad con su Reglamento Interior y estructura orgánica, cuenta con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicio Generales, la cual tiene entre otras atribuciones, la de realizar los procedimientos de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas y de adjudicación directa en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, que requieran las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados de la Secretaría de Salud, de conformidad con lo establecido en los artículos 2 literal B, fracción XIV y 30 fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.
- 1.3. El presente contrato se adjudicó de conformidad con los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-012000990-N5-2013, de conformidad con lo establecido en los artículos 25, 26 fracción I, 26 bis fracción II, 27, 28 fracción I, 29 y 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; y 39 de su Reglamento. Por lo anterior, en términos de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el procedimiento de contratación, la convocatoria a la licitación, las juntas de aclaraciones, la proposición técnica y económica presentada conjuntamente por "**LOS PROVEEDORES**", el presente contrato y su "**ANEXO ÚNICO**", son los instrumentos que vinculan y determinan los derechos y obligaciones en la presente contratación.
- 1.4. En términos del apartado VI, numeral 11 "Elaboración y formalización de contratos y pedidos" de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Secretaría de Salud, los servidores públicos que firman el presente contrato, tienen facultades en términos de lo dispuesto por los artículos 16 fracción XIII, en relación con las atribuciones señaladas en el 18 y 30 fracción VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud; y 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, tal y como se acredita con los nombramientos de los cargos, mismos que se encuentran vigentes a la fecha de celebración del presente contrato.
- 1.5. La Dra. Marcela G. González de Cossío Ortiz, en su carácter de Directora de Educación en Salud o quien en su caso, ocupe dicho cargo, será el servidor público responsable de administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato y su "**ANEXO ÚNICO**", en su calidad de **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, mientras que el Ing. Joaquín Zarco Rábago, Director de Automatización de Procesos y Soporte Técnico, a quien en lo sucesivo se le denominará **ÁREA TÉCNICA**, será el servidor público responsable de inspeccionar y supervisar que la prestación de "**LOS SERVICIOS**" cumpla con las especificaciones y normas de carácter técnico establecidas en el "**ANEXO ÚNICO**" del presente contrato. Lo anterior, sin perjuicio de que el titular del área requirente designe con posterioridad a otras personas para tales efectos, en cuyo caso deberá dejar constancia por escrito, girando copia de conocimiento a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- 1.6. Para cubrir sus necesidades, el área requirente, observando las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal, contrata la prestación de "**LOS SERVICIOS**" con las características, especificaciones y términos contenidos en el presente contrato y su "**ANEXO ÚNICO**" que forma parte del

mismo, el cual es aprobado y firmado por **"LOS PROVEEDORES"**, la titular del área requirente, el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** y el **ÁREA TÉCNICA**.

- I.7. El área requirente cuenta con los recursos presupuestarios suficientes para cubrir las obligaciones derivadas del presente contrato para el ejercicio 2013, en términos del oficio DCEP/04/001260 y del reporte del Sistema de Contabilidad y Presupuesto, emitido por la Dirección de Control del Ejercicio Presupuestal adscrita a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, que refiere la partida 33903 "Servicios integrales" del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2011. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- I.8. El Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Salud es: SSA630502CU1 y su domicilio fiscal es el ubicado en Lieja número 7, colonia Juárez, delegación Cuauhtémoc, código postal 06600, México, Distrito Federal.
- I.9. Para todos los efectos legales del presente contrato, señala como su domicilio convencional el ubicado en Homero número 213, piso 12, colonia Chapultepec Morales, delegación Miguel Hidalgo, código postal 11570, México, Distrito Federal.

II. **"LOS PROVEEDORES"** declaran a través del **"REPRESENTANTE LEGAL"** de cada uno de ellos, que:

II.1. Por cuanto hace a **"INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V."**:

II.1.1. Es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, con una duración de 99 años, lo cual acredita con el testimonio de la escritura pública número 37,480 de fecha 17 de enero de 1997, otorgada ante la fe del Licenciado Fernando Velasco Turati, Notario Público número 2 en Tlalnepantla, Estado de México, instrumento que quedó inscrito Registro Público de Comercio de Tlalnepantla, adscrito a los Municipios de Naucalpan y Huixquilucan, Estado de México, bajo el número 198, del volumen 42, libro primero, el 3 de febrero de 1998.

II.1.2. Mediante escritura pública número 95,534 de fecha 3 de marzo de 2003, otorgada ante la fe del Licenciado Cecilio González Márquez, Notario Público número 151 del Distrito Federal, instrumento que quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 308,416 el día 28 de julio de 2003, se hizo constar la protocolización del Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, en la que entre otros asuntos, se acordó el cambio de domicilio de la Sociedad, de Naucalpan, Estado de México, a la Ciudad de México, Distrito Federal.

II.1.3. Por escritura pública número 132,364 de fecha 4 de septiembre de 2008, otorgada ante la fe del Notario Público referido en la declaración anterior, instrumento que quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 308,416 el día 20 de octubre de 2008, se hizo constar la protocolización del Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, en la que entre otras resoluciones, se acordó la modificación del objeto social de la Sociedad, considerando entre otros, la compra, venta, renta, arrendamiento y financiamiento de equipos computacionales, periféricos, accesorios y refacciones; importación y exportación de equipos computacionales, periféricos, accesorios

Eliminado: A) 2 Folios Electorales

**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

**CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

refacciones, consumibles, electrónicos, videojuegos, artículos de oficina, muebles de oficina, papelería y software, consumibles, cables y conectores, aparatos electrónicos, videojuegos y cartuchos para videojuegos, equipo y accesorios para telecomunicaciones, transmisión de datos local y remota.

**II.1.4.** Su "**REPRESENTANTE LEGAL**" se identifica con credencial para votar con número de folio **A)Eliminado**

expedida por el Instituto Federal Electoral y acredita la personalidad con la que se ostenta, mediante la escritura pública número 97,218 de fecha 27 de septiembre de 2010, otorgada ante la fe Licenciado Amando Mastachi Aguario, Notario Público número 121 del Distrito Federal, instrumento que quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 308,416 el 13 de octubre de 2010; manifestando que dichas facultades no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna, por lo que surten plenos efectos para la celebración del presente contrato.

**II.1.5.** Se encuentra debidamente registrada ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con clave de Registro Federal de Contribuyentes número ITE9701222Q9.

**II.2.** Por cuanto hace a "**INTERCONECTA, S.A. DE C.V.**":

**II.2.1.** Es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, con una duración de 99 años y con domicilio en México, Distrito Federal, lo cual acredita con el testimonio de la escritura pública número 19,362 de fecha 30 de noviembre de 2000, otorgada ante la fe del Licenciado Alfredo G. Miranda Solano, Notario Público número 144 del Distrito Federal, instrumento que quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 271,333 el 5 de enero de 2001.

**II.2.2.** Mediante escritura pública número 113,173 de fecha 7 de febrero de 2006, otorgada ante la fe del Notario Público referido en la declaración **II.1.2.**, instrumento que quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 271,333 el 27 de marzo de 2006, se hizo constar la protocolización del Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, en la que entre otros asuntos, se acordó la reforma total a los estatutos, conviniendo que la Sociedad tendría por objeto social, entre otros, la compra, venta, distribución, comisión, representación, consignación, arrendamiento, reparación, mantenimiento, importación, exportación y la comercialización en general de toda clase de productos o materiales de conectividad y comunicaciones tanto equipo activo como pasivo, tecnología de punta, productos de canalización, tubería y material eléctrico en general.

**II.2.3.** Su "**REPRESENTANTE LEGAL**" se identifica con credencial para votar con número de folio **A)Eliminado**

expedida por el Instituto Federal Electoral y acredita la personalidad con la que se ostenta mediante la escritura pública número 111,018 de fecha 12 de octubre de 2005, otorgada ante la fe del Notario Público referido en la declaración **II.1.2.**, instrumento que quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 271,333 el 15 de noviembre de 2005; manifestando que dichas facultades no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna, por lo que surten plenos efectos para la celebración del presente contrato.

**II.2.4.** Se encuentra debidamente registrada ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con clave de Registro Federal de Contribuyentes número INT001130R88

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

CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013

II.3. Por cuanto hace a "LOS PROVEEDORES":

II.3.1: Con fecha 1 de julio de 2013, suscribieron un convenio privado de propuesta conjunta para agruparse y prestar el servicio de infraestructura tecnológica para la aplicación electrónica del XXXVII Examen Nacional para Aspirantes a Residencias Médicas 2013, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 44 fracción II de su Reglamento con la finalidad de dar el debido cumplimiento a las obligaciones contraídas en el presente contrato y su "ANEXO ÚNICO"; en el entendido de que responderán de manera conjunta y solidaria ante "LA SECRETARÍA".

No obstante lo anterior, designan como representante común al (A)Eliminado para que por su conducto, "LA SECRETARÍA" realice los comunicados que requiera a "LOS PROVEEDORES".

Asimismo mediante la cláusula **SEGUNDA** de dicho instrumento, cada uno se obligó en los siguientes términos:

- I. La compañía Integradores de Tecnología S.A. de C.V. la compañía líder, y deberá durante la vigencia de la prestación de "LOS SERVICIOS":
  1. Administrar y ejecutar el presente contrato y su "ANEXO ÚNICO".
  2. Aportar su experiencia humana y técnica para la correcta y debida prestación de "LOS SERVICIOS" objeto del presente contrato y su "ANEXO ÚNICO".
  3. Tramitar y obtener la garantía de cumplimiento del contrato.
  4. Llevar a cabo la firma del presente contrato y su "ANEXO ÚNICO"
  5. Facturar y cobrar.
- II. La compañía Interconecta S.A. de C.V., deberá durante la vigencia de la prestación de "LOS SERVICIOS":
  1. Aportar su experiencia humana y técnica para la correcta y debida prestación de "LOS SERVICIOS" objeto del presente contrato y su "ANEXO ÚNICO".
  2. Llevar a cabo la firma del presente contrato y su "ANEXO ÚNICO"

En la cláusula **TERCERA**, señalan como su domicilio común el ubicado en Camino al Desierto de los Leones número 35, colonia San Ángel Inn, delegación Álvaro Obregón, código postal 01000, México, Distrito Federal, para todos los fines y efectos legales derivados del presente contrato y su "ANEXO ÚNICO".

II.3.2. Cuentan con capacidad de respuesta inmediata, recursos técnicos, financieros, organización administrativa, personal calificado, equipo e instalaciones adecuadas; así como con capacidad jurídica y operativa, y las condiciones apropiadas para el cumplimiento del presente contrato y su "ANEXO ÚNICO".

II.3.3. Formalizan este contrato con la seguridad de que ninguno de los socios o directivos que las integran, ni el "REPRESENTANTE LEGAL" de cada uno de ellos desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público o que están inhabilitados para desempeñarlo, como lo establece el artículo 8 fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, ni se encuentran en alguno de los supuestos previstos en los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- II.3.4. Para los efectos de lo previsto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, han presentado a "**LA SECRETARÍA**" la opinión positiva emitida por el Servicio de Administración Tributaria, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales conforme lo dispone la Regla I.2.1.15 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2013, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2012.
- II.3.5. Son de nacionalidad mexicana y convienen que para el caso de llegar a cambiarla, se seguirán considerando como mexicanas por cuanto a este contrato se refiere, por lo que no invocarán la protección de ningún gobierno extranjero, bajo pena de perder en beneficio de la Nación Mexicana, todo derecho derivado del presente contrato.
- II.3.6. Conocen y se sujetan plenamente a lo estipulado en el presente contrato y su "**ANEXO ÚNICO**", el cual una vez firmado, forma parte integrante del mismo y se tiene aquí por reproducido como si a la letra se insertase.

## CLÁUSULAS

### OBJETO DEL CONTRATO

**PRIMERA.-** El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de infraestructura tecnológica, con el propósito de llevar a cabo la aplicación electrónica del XXXVII Examen Nacional para Aspirantes a Residencias Médicas (ENARM) 2013, señalado en este instrumento como "**LOS SERVICIOS**", en los términos y condiciones que se describen en el mismo y en su "**ANEXO ÚNICO**".

### MONTO, FORMA Y LUGAR DE PAGO

**SEGUNDA.-** "**LA SECRETARÍA**" pagará a "**LOS PROVEEDORES**" la cantidad de \$45,228,788.16 (CUARENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS 16/100 M.N.), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, por la prestación de "**LOS SERVICIOS**" objeto del presente contrato.

El precio unitario de "**LOS SERVICIOS**" se indica en el "**ANEXO ÚNICO**" y será fijo durante la vigencia del presente contrato.

La cantidad por la prestación de "**LOS SERVICIOS**" objeto de este contrato, será inalterable durante su vigencia y hasta el total cumplimiento de las obligaciones, por lo que "**LOS PROVEEDORES**" no podrán exigir mayor retribución por ningún otro concepto durante la vigencia del mismo.

El pago se realizará en moneda nacional, dentro de los 20 (veinte) días naturales contados a partir de la entrega de la factura correspondiente, previa prestación de "**LOS SERVICIOS**" a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, a través del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF). Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El pago quedará condicionado, al pago que en su caso "**LOS PROVEEDORES**" deberán efectuar por concepto de penas convencionales.

La factura electrónica deberá enviarse al correo electrónico de la C.P. Irlanda González Romero: [irlanda.gonzalez@salud.gob.mx](mailto:irlanda.gonzalez@salud.gob.mx), para que previa revisión y aceptación de la misma por parte del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** y de la documentación, incluyendo el informe final, se realice el trámite de pago correspondiente.

La factura deberá contener los siguientes datos fiscales: Secretaría de Salud/Dirección General de Calidad y Educación en Salud, Registro Federal de Contribuyentes SSA630502CU1, domicilio en Lieja número 7, colonia Juárez, delegación Cuauhtémoc, código postal 06600, México, Distrito Federal.

En caso de que la factura presentada para su pago contenga errores o deficiencias, el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito a **"LOS PROVEEDORES"** las deficiencias que deberán corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que se presenten las correcciones no se computará para efectos de realizar el pago.

**VIGENCIA**

**TERCERA.-** En términos de la convocatoria **"LAS PARTES"** acuerdan que la vigencia de **"LOS SERVICIOS"** presente contrato será a partir del 9 de agosto del 2013 y hasta el 27 de septiembre de 2013, debiendo de concluirse la misma, precisamente el día señalado, sin necesidad de comunicado alguno o resolución en tal sentido.

**OBLIGACIONES DE "LOS PROVEEDORES"**

**CUARTA.- "LOS PROVEEDORES"** se obligan de conformidad con lo siguiente:

- I. Garantizan que **"LOS SERVICIOS"**, serán prestados con las características señaladas en el **"ANEXO ÚNICO"** de este contrato, a entera satisfacción de **"LA SECRETARÍA"**, en los términos, lugares y dentro del periodo establecido para la prestación de **"LOS SERVICIOS"** y/o en los lugares que le indique por escrito el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, por lo que serán los únicos responsables por la prestación y calidad de **"LOS SERVICIOS"**. Si **"LA SECRETARÍA"** considera que ocurrió una falta a esta garantía, lo notificará a **"LOS PROVEEDORES"** por escrito, describiendo la naturaleza de la misma. En caso de que la falta se confirme, urgentemente la remediarán para cumplir totalmente con la garantía.
- II. **"LOS PROVEEDORES"** deberán observar de forma estricta el plan de trabajo general del proyecto generado para la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, el cual fue presentado en su propuesta técnica. Cualquier cambio a dicho plan, deberá realizarse previa autorización del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.
- III. Responderán de la totalidad de los daños y/o perjuicios causados a los bienes o trabajadores de **"LA SECRETARÍA"** o a terceros, durante y con motivo de la prestación de **"LOS SERVICIOS"**.
- IV. Los impuestos y derechos locales y federales que se generen con motivo de la prestación de **"LOS SERVICIOS"** objeto del presente contrato, serán cubiertos por **"LOS PROVEEDORES"**. **"LA SECRETARÍA"** únicamente pagará a **"LOS PROVEEDORES"** el importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado.
- V. No podrán ceder los derechos y obligaciones en forma parcial ni total a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito del área requirente de **"LOS SERVICIOS"**.

Para efectos de lo anterior, **"LOS PROVEEDORES"** entregarán al **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, la solicitud y el contrato de transferencia de derechos de cobro, ratificado ante notario público, celebrado entre **"LOS PROVEEDORES"** y la persona física o moral a quien se le cederán dichos derechos, así como la

documentación que para tal efecto requiera la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** solicitará a la Coordinación Administrativa de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, tramite el pago a la persona física o moral a quien le fue transferido el derecho de cobro referido, ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. Lo anterior, no requerirá del convenio modificatorio que señala la **CLÁUSULA SÉPTIMA**.

Para el caso del Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, "**LA SECRETARÍA**" manifiesta su consentimiento a "**LOS PROVEEDORES**", para que estos cedan sus derechos de cobro a favor de un intermediario financiero mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico en cadenas productivas, en términos del numeral 10 de las Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

- VI. Mantendrá estricta confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso durante y con motivo de la prestación de "**LOS SERVICIOS**", misma que no podrá ser divulgada por "**LOS PROVEEDORES**" o por sus empleados directos o subcontratados, por ningún medio de comunicación impreso, medios remotos de comunicación electrónica, magnéticos, conferencias, con fines políticos, sociales, económicos, comerciales, culturales, académicos y los que resulten, así mismo observarán las obligaciones en materia de datos personales y leyes relativas al manejo de información confidencial o reservada, responsabilizándose aún después de la terminación del presente contrato y su "**ANEXO ÚNICO**" por tiempo indefinido, del mal uso o uso no autorizado que se haga de la información que les sea proporcionada, de conformidad con la normatividad vigente en la materia, independientemente de las sanciones de tipo penal y civil que resultaren aplicables. En caso de presentarse un delito informático antes, durante y después de la prestación de "**LOS SERVICIOS**", están obligados a dar parte a "**LA SECRETARÍA**", y deberán proporcionar toda la información necesaria y el apoyo ante las autoridades respectivas.
- VII. Reconocen que por la firma del presente contrato y su "**ANEXO ÚNICO**" no adquieren derecho alguno sobre los derechos de propiedad industrial e intelectual de "**LA SECRETARÍA**", sin que esto constituya limitación alguna, patentes, marcas, nombres o avisos comerciales, derechos de autor, así como licencias, permisos, autorizaciones de uso de propiedad industrial e intelectual, derivado del acceso a dicha propiedad industrial que "**LOS PROVEEDORES**" lleguen a tener en el cumplimiento del presente contrato y su "**ANEXO ÚNICO**". "**LA SECRETARÍA**" en ningún caso será responsable por violaciones de derechos de propiedad industrial o derechos de autor cometidos por "**LOS PROVEEDORES**". En caso de que "**LOS PROVEEDORES**" violen algún derecho de los antes especificados, se obligan a indemnizar y sacar en paz y a salvo a "**LA SECRETARÍA**" de cualquier controversia o demanda que surja al respecto.

De igual forma, "**LOS PROVEEDORES**" no podrán hacer uso de cualquier tipo de publicidad, incluyendo el nombre de "**LA SECRETARÍA**", sus marcas, diseños, o cualquier material de propiedad industrial o intelectual de ésta.

Todos los reportes e informes que se deriven de la prestación de "**LOS SERVICIOS**" quedarán en beneficio de "**LA SECRETARÍA**", ya sea en propiedad o bajo la titularidad de los derechos que se deriven de estos.

por lo que "LOS PROVEEDORES" en ningún momento podrán hacer uso de los mismos, ni proporcionarlos y/o comercializarlos a favor de terceros.

- VIII. Asumen toda la responsabilidad por las erogaciones y gastos directos e indirectos realizados, pago a su personal, adquisición de equipo y utensilios de trabajo, amortizaciones, mantenimientos, viáticos, uniformes de trabajo de su personal, primas y seguros, impuestos y cualquier otro concepto que se genere con motivo del cumplimiento del objeto del presente contrato, mismos que serán exclusivamente a su cargo.
- IX. Queda expresamente estipulado que el personal que utilicen "LOS PROVEEDORES" para el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones emanadas de este contrato, estará bajo la responsabilidad única y directa de estos y por lo tanto, en ningún momento se considerará a "LA SECRETARÍA" como patrón sustituto o solidario, ni tampoco a "LOS PROVEEDORES" como intermediarios, por lo que "LA SECRETARÍA" no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y consecuentemente queda liberada de cualquier responsabilidad laboral, fiscal o en materia de seguridad social, obligándose "LOS PROVEEDORES" a responder de cualquier acción legal y/o reclamación que se pudiera presentar en contra de "LA SECRETARÍA".
- X. Para efectos del presente contrato, las obligaciones contractuales son indivisibles, por lo que para garantizar a "LA SECRETARÍA" el exacto cumplimiento de las obligaciones que "LOS PROVEEDORES" contraen en virtud del presente contrato, estos se obligan a otorgar fianza a favor de la Tesorería de la Federación, equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto señalado en la **CLÁUSULA SEGUNDA** del presente contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, ante la Dirección de Coordinación y Contratos de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del presente contrato conforme a lo pactado en el convenio de propuesta conjunta que celebraron. Lo anterior de conformidad con lo señalado en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Cualquier omisión en la observancia de las obligaciones mencionadas en la presente cláusula, será considerada como incumplimiento a las condiciones pactadas.

#### ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN

QUINTA.- El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** deberá recibir todos los reportes e informes que se deriven de la prestación de "LOS SERVICIOS", a fin de verificar que cumplan los términos y condiciones establecidas en el presente contrato y su "ANEXO ÚNICO".

El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** emitirá por escrito, si así resulta procedente, su conformidad expresa con la prestación de "LOS SERVICIOS", misma que deberá enviar a la Coordinación Administrativa de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, para gestionar su pago. En dicho escrito se indicará con toda claridad que "LOS SERVICIOS" se prestaron en los términos convenidos y que procede el pago correspondiente.

"LAS PARTES" convienen en que si de la verificación a que se refiere el primer párrafo de la presente cláusula, o de la notificación que hiciere el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** a "LOS PROVEEDORES", respecto a la prestación de "LOS SERVICIOS", se desprendiera que éstos no cumplen con las características solicitadas, se entenderá que los mismos no fueron prestados a "LA SECRETARÍA"; para tal efecto, "LOS PROVEEDORES"

podrán proponer una fecha a fin de reponerlos conforme a lo pactado en el presente contrato y su "ANEXO ÚNICO". El incumplimiento de esta obligación quedará sujeto a lo establecido en la **CLÁUSULA OCTAVA** de este contrato.

"LAS PARTES" convienen en que la notificación, a que hace referencia el párrafo anterior, deberá ser entregada a "LOS PROVEEDORES" por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a la fecha de detección de las deficiencias en la prestación de "LOS SERVICIOS".

#### **PENA CONVENCIONAL Y DEDUCTIVAS**

**SEXTA.- "LOS PROVEEDORES"** se obligan a pagar a "LA SECRETARÍA" una pena convencional del 2.5% (DOS PUNTO CINCO POR CIENTO) por cada día natural de atraso sobre el monto de "LOS SERVICIOS" no prestados en los plazos establecidos en este contrato y su "ANEXO ÚNICO". Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento.

En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de acuerdo a lo establecido en el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"LOS PROVEEDORES" se obligan a pagar a "LA SECRETARÍA" deductivas conforme a lo señalado en el "ANEXO ÚNICO", sobre el monto de "LOS SERVICIOS" prestados parcial o deficientemente, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y su "ANEXO ÚNICO". Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento.

La acumulación de penas convencionales y/o deductivas no excederá del monto de la garantía de cumplimiento, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado y sin perjuicio del derecho de "LA SECRETARÍA" para optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo.

El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** determinará y aplicará, en su caso a "LOS PROVEEDORES" las penas convencionales y/o deductivas correspondientes debiendo anexar a la solicitud de trámite de pago la cédula de cálculo de dichas penas convencionales y/o deductivas.

En ningún caso las penas convencionales y/o deductivas podrán negociarse en especie.

#### **MODIFICACIONES AL CONTRATO**

**SÉPTIMA.-** Las modificaciones que por razones fundadas pudieran realizarse al presente contrato, deberán invariablemente formalizarse a través de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de "LA SECRETARÍA" por escrito, mediante la celebración del convenio modificatorio respectivo, atendiendo según sea el caso, a lo previsto por los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, sin este requisito no será válido.

Para el caso de que durante la vigencia del presente contrato se modifique la denominación de la partida presupuestal o de la Unidad Administrativa receptora de "LOS SERVICIOS", su clave, naturaleza jurídica, domicilio, etcétera, bastará que el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** realice la notificación correspondiente por escrito a "LOS PROVEEDORES", así como a las áreas involucradas en el trámite en que tenga injerencia dicha modificación.

incluyendo a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, no siendo necesario la celebración de un convenio modificatorio.

**RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO**

**OCTAVA.- "LOS PROVEEDORES"** aceptan en forma expresa que **"LA SECRETARÍA"**, a través de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales y a petición del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, quien aportará los elementos necesarios para encauzar el procedimiento, podrá rescindir administrativamente el presente contrato, por cualquiera de las causas que a continuación se señalan:

- A. Por incumplimiento de las obligaciones pactadas en este contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**;
- B. Cuando la autoridad competente declare el concurso mercantil, o cualquier situación análoga o equivalente, que afecte el patrimonio de **"LOS PROVEEDORES"**;
- C. Si no proporcionan a **"LA SECRETARÍA"** o a las dependencias que tengan facultades, los datos necesarios para la inspección, verificación y supervisión de **"LOS SERVICIOS"** objeto del presente contrato;
- D. Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación contenida en los apartados de sus declaraciones;
- E. Por contravención de las disposiciones de la normatividad aplicable al caso;

El procedimiento de rescisión se ajustará a lo previsto por el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**PRÓRROGAS**

**NOVENA.-** Únicamente se otorgarán prórrogas por causas imputables a **"LA SECRETARÍA"** y en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente justificados por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, acreditándose jurídica y fehacientemente dichos casos, debiendo constar por escrito el plazo de prórroga concedido.

**SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO**

**DÉCIMA.-** Ninguna de **"LAS PARTES"** será responsable de cualquier retraso o incumplimiento del presente contrato que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor, cuando éstos sean debidamente justificados y demostrados por la parte correspondiente.

Cuando en la prestación de **"LOS SERVICIOS"** se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **"LA SECRETARÍA"** a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, quien aportará los elementos necesarios para justificarlo, podrá suspender la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, en cuyo caso únicamente se pagarán **"LOS SERVICIOS"** que hubiesen sido efectivamente prestados.

La suspensión del presente contrato se sustentará mediante dictamen emitido por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, en el que se precisen las razones o las causas justificadas que dan origen a la misma.

A petición del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** se podrá suspender temporalmente el contrato en todo o en parte, en cualquier momento, sin que ello signifique su terminación definitiva.

El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** y "**LOS PROVEEDORES**" pactarán el plazo de suspensión, a cuyo término, el presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión o en su caso, iniciarse la terminación anticipada del instrumento legal.

#### **CAUSAS DE TERMINACIÓN ANTICIPADA**

**DÉCIMA PRIMERA.**- "**LA SECRETARÍA**", a través de su Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales y a petición del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, quien aportará los elementos necesarios para encauzar los procedimientos, podrá sin que implique penalización alguna para la Federación, dar por terminado anticipadamente el contrato en cualquier momento, 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 ocasione algún daño o perjuicio al Estado.

De igual forma, procederá la terminación anticipada del contrato cuando se determine la nulidad parcial o total de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, o bien, por mutuo acuerdo entre "**LAS PARTES**".

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que dan origen a la misma. En dicho supuesto, "**LA SECRETARÍA**" procederá a pagar "**LOS SERVICIOS**" efectivamente prestados hasta la fecha de dicha terminación.

En estos supuestos "**LA SECRETARÍA**" rembolsará a "**LOS PROVEEDORES**" los gastos no recuperables en que hayan incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

#### **TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS**

**DÉCIMA SEGUNDA.**- Los títulos de las cláusulas del presente contrato se utilizan exclusivamente para conveniencia de "**LAS PARTES**" y no tienen ninguna significación legal o contractual, sólo tienen por objeto facilitar la referencia a cada una de ellas, su identificación y lectura, por lo tanto, no limitan ni afectan la interpretación para ampliar, disminuir o afectar de alguna manera el alcance del contenido del clausulado del presente contrato.

#### **LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN**

**DÉCIMA TERCERA.**- "**LAS PARTES**" se obligan a sujetarse estrictamente al objeto de este contrato, a todas y cada una de las declaraciones y cláusulas que lo integran y a su "**ANEXO ÚNICO**", así como a los lineamientos, procedimientos y requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento; el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal correspondiente y las demás disposiciones vigentes que le sean aplicables.

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, "**LAS PARTES**" se someterán a la jurisdicción de los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, Distrito Federal, por lo que "**LOS PROVEEDORES**" renuncian al fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

ut Leído por "LAS PARTES" y enteradas de su contenido y alcance legal, se firma el presente contrato y su "ANEXO ÚNICO", de conformidad con lo dispuesto por el artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por quintuplicado al calce y al margen en todas sus fojas útiles por las que en él intervinieron, como constancia de su aceptación, en México, Distrito Federal, el 18 de julio de 2013.

POR "LOS PROVEEDORES"  
INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA S.A. DE C.V.

A)Eliminado

INTERCONECTA S.A. DE C.V.

A)Eliminado

"REPRESENTANTE LEGAL"

POR "LA SECRETARÍA"

Eliminado: A) 2 Nombres y 2 Firmas  
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

LIC. JOSÉ GENARO MONTIEL RANGEL  
DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

C.P. RUBÉN A. IGNACIO OLALDE  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ADQUISICIONES,  
SUMINISTROS Y SERVICIOS GENERALES

DR. JOSÉ IGNACIO SANTOS PRECIADO  
DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD  
Y TITULAR DEL ÁREA REQUIRENTE



DRA. MARCELA G. GONZÁLEZ DE COSSÍO ORTIZ  
DIRECTORA DE EDUCACIÓN EN SALUD  
Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO



ING. JOAQUÍN ZARCO RÁBAGO  
DIRECTOR DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y SOPORTE TÉCNICO  
Y ÁREA TÉCNICA



Las firmas que anteceden, forman parte del contrato número DGRMSG-DCC-S-025-2013 celebrado entre "LA SECRETARÍA" y las empresas "INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V." e "INTERCONECTA, S.A. DE C.V."



"ANEXO ÚNICO"

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL XXXVII EXAMEN NACIONAL PARA ASPIRANTES A RESIDENCIAS MÉDICAS 2013, EN ADELANTE "LOS SERVICIOS".

"APARTADO A"

1. DESCRIPCIÓN DE "LOS SERVICIOS"

"LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar el servicio de infraestructura tecnológica a "LA SECRETARÍA", con el propósito de llevar a cabo la aplicación electrónica del XXXVII Examen Nacional para Aspirantes a Residencias Médicas (ENARM), proceso mediante el cual se seleccionan los médicos para cursar una residencia médica.

2. MONTO DEL CONTRATO

"LA SECRETARÍA" pagará a "LOS PROVEEDORES" la cantidad de \$45,228,788.16 (CUARENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS 16/100 M.N.), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, por la prestación de "LOS SERVICIOS" objeto del contrato y del presente "ANEXO ÚNICO".

3. PRECIOS UNITARIOS

Los precios unitarios de "LOS SERVICIOS" cubren los costos de la infraestructura, así como los gastos inherentes a la entrega, impuestos, seguros, fianzas, derechos, licencias, fletes, empaques, carga, descarga y cualquier otro que pudiera presentarse y serán fijos durante la vigencia del contrato y del presente "ANEXO ÚNICO", siendo los siguientes:

Partida única	Descripción de la infraestructura	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario por día	No. de días	Monto integral de la infraestructura a proporcionar
1	Computadora portátil tipo Laptop	Equipo	6,754	\$ 1,124.98	4	\$ 30,392,459.68
2	Servidor	Equipo	33	\$ 23,741.97	4	\$ 3,133,940.04
3	Impresora	Equipo	55	\$ 1,284.43	4	\$ 282,574.60
4	Multifuncional	Equipo	12	\$ 1,069.14	4	\$ 51,318.72
5	UPS Servidor	Equipo	33	\$ 2,256.19	4	\$ 297,817.08
6	Switch de acceso	Equipo	288	\$ 853.68	4	\$ 983,439.36
7	UPS para switch de acceso	Equipo	55	\$ 629.26	4	\$ 138,437.20
8	Switch de Módulo de Registro	Equipo	11	\$ 959.52	4	\$ 42,218.88
9	Switch de core	Equipo	11	\$ 14,983.41	4	\$ 659,270.04
10	Planta generadora de energía eléctrica	Equipo	10	\$ 26,197.34	4	\$ 1,047,893.60
11	Nodos	Servicios	6,793	\$ 160.61	4	\$ 4,364,094.92
12	Servicio de telefonía	Equipos	26	\$ 418.78	4	\$ 43,553.12
13	Servicios de internet de banda ancha	Servicios	37	\$ 864.08	4	\$ 127,883.84
14	Radios de comunicación	Equipo	33	\$ 237.31	4	\$ 31,324.92
15	Sistema de Circuito Cerrado de TV	Sistema	11	\$ 6,525.53	4	\$ 287,123.32
16	Sistema de Monitoreo de Red	Sistema	11	\$ 8,187.10	4	\$ 360,232.40
17	Gerente de Red	Persona	11	\$ 1,675.11	4	\$ 73,704.84

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

Partida única	Descripción de la infraestructura	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario por día	No. de días	Monto integral de la infraestructura a proporcionar
18	Supervisor Técnico	Persona	32	\$ 1,072.17	4	\$ 137,237.76
19	Soporte Técnico de Site	Persona	11	\$ 1,675.11	4	\$ 73,704.84
20	Soporte Técnico de Sección	Persona	65	\$ 798.47	4	\$ 207,602.20
21	Personal de configuración de servidores	Persona	11	\$ 25,237.14	4	\$ 1,110,434.16
22	Asistente de registro	Persona	55	\$ 1,116.74	4	\$ 245,682.80
23	Personal de cableado	Persona	275	\$ 982.73	4	\$ 1,081,003.00
24	Gerente General	Persona	1	\$ 13,959.21	4	\$ 55,836.84
<b>SUBTOTAL:</b>						<b>\$ 45,228,788.16</b>
<b>I.V.A.:</b>						<b>\$ 7,236,606.11</b>
<b>TOTAL:</b>						<b>\$ 52,465,394.27</b>

**4. VIGENCIA**

En términos de la convocatoria, "LAS PARTES" acuerdan que la vigencia de "LOS SERVICIOS" será a partir del 9 de agosto del 2013 y hasta el 27 de septiembre de 2013, debiendo de concluirse la misma, precisamente el día señalado, sin necesidad de comunicado alguno o resolución en tal sentido.

**5. LUGAR DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS DERIVADOS DE "LOS SERVICIOS"**

El lugar de entrega de los productos derivados de "LOS SERVICIOS" será en las instalaciones de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, ubicada en Homero número 213, piso 12, colonia Chapultepec Morales, delegación Miguel Hidalgo, código postal 11570, México, Distrito Federal; así como en los sedes y horarios determinados en el presente "ANEXO ÚNICO".

**6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE "LOS SERVICIOS"**

Para asegurar la continuidad de "LOS SERVICIOS" ante contingencias, "LOS PROVEEDORES" cuentan con cartas firmadas por persona facultada de los fabricantes de los equipos y materiales: laptop, servidores, switches de acceso, switches de core, UPS para servidores, UPS para switch de acceso, impresoras, multifuncionales, materiales para cableado estructurado (red de datos) y cable para red eléctrica; en la que manifiestan su apoyo y respaldo hacia "LOS PROVEEDORES" para cumplir con los requerimientos del presente "ANEXO ÚNICO", e indican que los equipos, materiales y suministros a utilizar en la implementación de la infraestructura serán nuevos. Asimismo para el caso de los servidores, cuentan con centros de servicio en el territorio nacional en términos del directorio presentado en su propuesta técnica.

Durante el proceso de instalación, esto es, del 2 al 4 de septiembre de 2013, el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO deberá realizar un muestreo de cada tipo de equipo, material o suministro a fin de verificar mediante una revisión visual, que los equipos y suministros son nuevos y se encuentran en su empaque original. Los resultados del muestreo se asentarán por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO en la lista para entrega de la infraestructura instalada.

**7. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA POR SEDE**

"LOS PROVEEDORES" deberán suministrar en cada una de las sedes de aplicación del ENARM definidas en la Tabla 5 del presente "ANEXO ÚNICO", la infraestructura por cada área como se detalla a continuación

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

**7.1. Salón para la aplicación del examen, en adelante "SA":**

Es el área donde se instalarán el número de estaciones de trabajo requeridas para que los sustentantes apliquen el examen. La infraestructura a instalar por "LOS PROVEEDORES" en el "SA" deberá ser conforme lo siguiente:

7.1.1. Deberán instalar una red de datos de área local aislada con el número de nodos establecidos en la **Tabla 6** del presente "ANEXO ÚNICO" para el "SA", la red de datos deberá cumplir las especificaciones técnicas establecidas en el numeral 2 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".

7.1.2. Deberán instalar las estaciones de trabajo establecidas en la **Tabla 6** para el "SA", las estaciones de trabajo deberán estar física y funcionalmente interconectadas por la red de datos hacia el site de cada sede.

Cada estación de trabajo dentro del "SA" deberá:

7.1.2.1. Cumplir con las características técnicas indicadas en el numeral 5 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".

7.1.2.2. Estar identificada con etiquetas que muestre el número de máquina y sección a la que corresponde para su rápida ubicación. Las etiquetas deberán ser impresas, estar colocadas tanto en el equipo de cómputo como en las mesas de trabajo. Cada máquina deberá tener asignada una IP única. El listado con la identificación y la IP correspondiente a cada máquina será dado a conocer a "LOS PROVEEDORES" el 12 de agosto de 2013 por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

7.1.2.3. Tener cargado y mostrar en el escritorio del equipo de cómputo cuando esté encendida, la imagen institucional que será proporcionada por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

7.1.2.4. Tener configuradas las Políticas de Seguridad que se describen a continuación:

7.1.2.4.1. Deshabilitar desde el BIOS los puertos de comunicaciones exceptuando el puerto de redes cableadas.

7.1.2.4.2. Contar únicamente con dos cuentas: una cuenta con privilegios de Administrador y una con privilegios de ejecución únicamente del navegador Web que utilizarán los sustentantes que apliquen el examen.

7.1.2.4.3. Deshabilitar por software todas las funciones del teclado (Fn, Ctrl, Alt, Alt Gr, F1 – F12, Impr-Pant).

7.1.2.4.4. Deshabilitar y ocultar del navegador web la barras de navegación, de herramientas, de historial y de favoritos.

7.1.2.4.5. Deshabilitar del navegador web la ventana de imprimir y de favoritos, así como la de retroceder entre marcos y páginas.

7.1.2.4.6. Tener única y exclusivamente en el escritorio de pantalla, un icono de acceso directo al navegador web con una URL predeterminada la cual será proporcionada a "LOS PROVEEDORES" por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO el día 23 de agosto de 2013.

7.1.2.4.7. Deshabilitar los dispositivos de lectura óptica (R y RW) y lectores de cualquier tipo de memoria.

7.1.2.4.8. Establecer por defecto la navegación privada, en el navegador web.

7.1.2.4.9. Deshabilitar la cámara web interna de la máquina en caso de contar con ella.

**7.2. Site o área de equipo crítico, en adelante "ST":**

El ADMINISTRADOR DEL CONTRATO definirá un lugar destinado para la instalación del "ST" dentro de cada una de las sedes de aplicación del examen, mismo que deberá ser acondicionado por "LOS PROVEEDORES" con mamparas en caso de ser necesario controlar el acceso físico a personal autorizado y garantizar su seguridad física previa aprobación del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

Durante la operación de la infraestructura instalada, el acceso al "ST" estará restringido únicamente al personal encargado del mismo tanto por parte de "LOS PROVEEDORES" como del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, quienes deberán identificarse ante el personal de seguridad y registrar su ingreso en la bitácora de acceso al "ST"; la bitácora deberá contener al menos los siguiente datos: fecha, hora, nombre y motivos de quién accede al "ST" y al final de cada día, esta bitácora deberá ser firmada por el Coordinador de Sede designado por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO y por el personal designado por "LOS PROVEEDORES", quedando el original en poder del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO y una copia en poder de "LOS PROVEEDORES". Este documento deberá ser integrado al informe final que presenten "LOS PROVEEDORES".

Para instalar la infraestructura del "ST", "LOS PROVEEDORES" deberán:

7.2.1. Instalar los nodos correspondientes al "ST" que se establecen en la Tabla 6, que forman parte de la red de datos mencionada en el numeral 7.1.1 del "APARTADO A" y que deberán cumplir las especificaciones técnicas establecidas en el numeral 2 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".

7.2.2. Instalar las estaciones de trabajo establecidas en la Tabla 6 para el "ST", las cuales deberán cumplir con lo siguiente:

7.2.2.1. Los equipos que integran la estación de trabajo deberán cumplir con las características indicadas en los puntos 3.1., 4, 6.1., 7 y 10 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".

7.2.2.2. Los servidores deberán estar configurados con una solución para alta disponibilidad de servicios, (Solución de Alta Disponibilidad-Red Hat) mismo que deberán funcionar como se describe a continuación:

- Cada servidor deberá tener dos conexiones de red, una activa y la segunda de respaldo, misma que deberá activarse de manera automática cuando la primera falle.
- La conmutación entre las conexiones a red deberá ser automática de primaria a secundaria y viceversa.

7.2.2.3. "LOS PROVEEDORES" presentaron en su propuesta técnica el documento denominado **Solución de Alta Disponibilidad-Red Hat** en el que se explica de forma detallada y esquematizada la manera en que implementarán la alta disponibilidad en los servidores y los componentes que utilizarán para su correcto funcionamiento, ayudando a garantizar la disponibilidad de los servicios que soportan a la aplicación web del examen. El documento incluye un listado con la descripción de todos los escenarios de falla contemplados en el esquema de alta disponibilidad y que pudieran generar alguna contingencia, así como la forma en que se manifiesta la falla, quién es el responsable de atenderlas, cuáles son las alternativas de solución para mantener el servicio de manera continua y qué acciones hay que realizar, y las alternativas para corregir definitivamente la falla y las acciones necesarias. El documento será actualizado con los ajustes a la configuración realizados para la prueba piloto del 28

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

de agosto de 2013 e indicará la forma en que responde la solución en diferentes escenarios de contingencia considerando lo siguiente:

- La función de la solución propuesta es reducir los tiempos de recuperación de los servicios ante alguna contingencia que genere una no disponibilidad parcial o total, garantizando la integridad de las bases de datos, por lo que se contempla como máximo un tiempo de 30 (treinta) minutos para restablecer el servicio a una operación normal.
- Puede utilizar un mínimo de 2 (dos) servidores en la solución para los servicios web y de base de datos, así como mínimo 1 (un) servidor que deberá funcionar como balanceador de carga.
- La solución deberá contemplar el tuning o la determinación con mucha precisión de los parámetros de configuración de los servicios para soportar una carga de trabajo de hasta un máximo de 800 (ochocientos) usuarios que accedan a la aplicación web y las consecuentes conexiones a la base de datos, así como el esquema de alta disponibilidad propuesto por **"LOS PROVEEDORES"**.
- La aplicación web que se utiliza para la sustentación del examen genera una sesión por cada sustentante, por lo que **"LOS PROVEEDORES"** deberán considerar esta situación en la solución, asegurar que se mantengan las sesiones activas de los sustentantes.

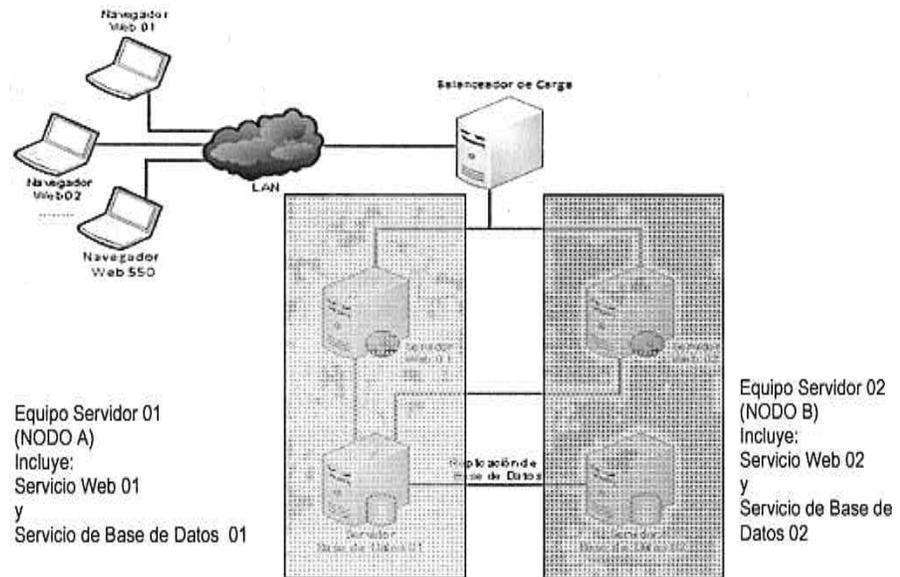
La aplicación web para la sustentación del examen fue desarrollada por **"LA SECRETARÍA"** y será instalada por el **ÁREA TÉCNICA** en los servidores para permitir la sustentación del examen durante el período del 5 al 8 de septiembre de 2013, la aplicación mencionada requiere específicamente de los siguientes componentes de software para operar correctamente, motivo por el cual éstos deberán ser instalados en los servidores y proporcionados por **"LOS PROVEEDORES"** específicamente en las versiones siguientes:

Tabla 1

Rubro	Descripción	Versión
Sistema operativo	Red Hat Enterprise Linux	5.6 a 64 bits
Servidor web	Apache	2.2.x a 64 bits
Lenguaje de programación	PHP	5.3.x a 64 bits
Servidor de base de datos	PostgreSQL	8.4.x a 64 bits

Conforme al **Diagrama 1**, la solución deberá funcionar de tal forma que los equipos laptop ubicados en el **"SA"** mediante un navegador web entren a una URL que deberá apuntar a un servidor para balanceo de carga que será encargado de distribuir las peticiones entre los servidores web ubicados en el **"ST"**, ambos servidores web deberán estar configurados para realizar las peticiones únicamente a uno de los servidores de base de datos que contendrá la base de datos activa, este servidor de base de datos deberá replicar los datos a un segundo servidor de base de datos, este último servidor de base de datos sólo se podrá utilizar para escritura en caso de que el servidor primario quede deshabilitado debido a alguna falla física o caída de los servicios por tiempo indefinido. Adicional a lo anterior se deberá contemplar un esquema de respaldos que permita recuperar la información de la base de datos en el menor tiempo posible para mantener la continuidad del proceso de aplicación del examen.

Diagrama 1



El ADMINISTRADOR DEL CONTRATO realizará un protocolo de revisión a la infraestructura de "ST" y a un segmento de red una vez que sea entregada por "LOS PROVEEDORES", el cual comprenderá al menos los siguientes elementos:

- Entrega y recepción del total de la infraestructura requerida por Sede para el "ST".
- Instalación del equipo de cómputo, comunicaciones y del tendido eléctrico.
- Prueba del esquema de alta disponibilidad de los servidores.
- Pruebas de equipo de monitoreo.
- Prueba de red (servidores, switches y componentes del cableado estructurado).
- Prueba de tendido eléctrico y funcionamiento de UPS.
- Prueba de funcionamiento del circuito cerrado de TV (CCTV).

Los resultados serán asentados en el formato de recepción de la infraestructura.

7.2.2.4. Los equipos necesarios para implementar el CCTV para video vigilancia y del sistema de monitoreo de red, se deberán ubicar dentro del "ST" conforme al Diagrama 2, con excepción de las pantallas para observar las imágenes captadas por las cámaras o la herramienta de monitoreo, las cuales deberán estar ubicadas afuera para poder observar lo que ocurre en el interior sin necesidad de ingresar al "ST".

Las cámaras deberán ubicarse con campos visuales encontrados, de tal manera que cada cámara tenga dentro de su campo visual toda la infraestructura instalada dentro del "ST" y también a la cámara opuesta. Este equipo deberá contar con respaldo de energía eléctrica dentro del "ST" y deberá ser independiente de los UPS de los servidores.

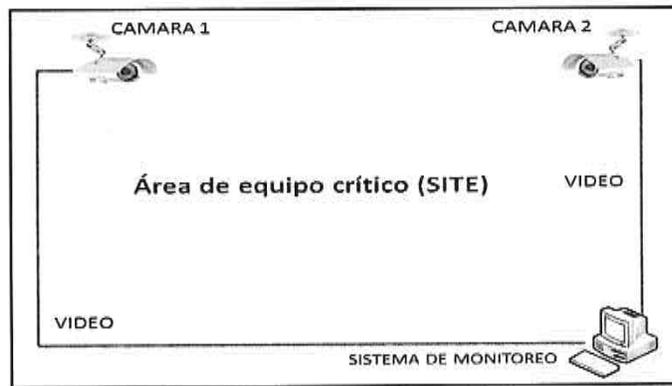
La grabación del sistema CCTV deberá iniciar el día 4 de septiembre de 2013 a las 17:00 horas, cuando se entregue la infraestructura del "ST" y el primer segmento de red y finalizará el día 8 de septiembre de 2013 concluido el examen, y una vez que se hayan desmontado y resguardado los

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

discos duros de los servidores. En caso de no iniciar en tiempo o haber interrupciones en las grabaciones se aplicarán a "LOS PROVEEDORES" las sanciones correspondientes.

Las grabaciones del CCTV deberán quedar almacenadas en carpetas, una por cada día de grabación, las carpetas deberán ser nombradas de la siguiente manera: CCTV\_ENARMXXXVII\_ww\_aaaammdd, donde ww-representa en dos dígitos el número de sede acorde a la Tabla 5 del presente "ANEXO ÚNICO", y aaaa – año, mm –mes, dd–día, esto es, la fecha.

Diagrama 2



7.2.3. "LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar en el "ST", al menos 15 (quince) discos compactos (CD) vírgenes tipo CD-R, con estuche plástico de protección individual y un plumón de tinta permanente que servirá para rotular los CD's.

7.2.4. "LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar empaques individuales rígidos de plástico, para cada uno de los 6 (seis) discos duros de los servidores y uno del CCTV; así como el material necesario para proteger los discos, sellar y etiquetar los empaques.

7.2.5. "LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar un gabinete o caja de seguridad con llave, donde se guardarán los medios que contienen los programas de instalación de servidores, aplicativo y respaldos de información. La llave será proporcionada única y exclusivamente al personal designado por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO. La caja deberá estar unida mediante un candado de seguridad para equipo de cómputo a uno de los servidores y visible en todo momento en el campo visual del CCTV.

**7.3. Módulo de registro y reporte, en adelante "MR":**

Es el área a la cual los aspirantes acuden en la mañana para registrarse como sustentantes y concluido el examen acuden para recoger su hoja de puntaje obtenido.

Las estaciones de trabajo deberán ser operadas por el personal de "LOS PROVEEDORES". "LOS PROVEEDORES" deberán suministrar los cartuchos de tóner y el papel necesario tamaño carta para imprimir aproximadamente 500 (quinientas) hojas diarias por estación de trabajo.

La infraestructura a instalar por "LOS PROVEEDORES" en el "MR" deberá contar

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

- 7.3.1. Con el número de nodos correspondientes al "MR" que se establecen en la Tabla 6, que forman parte de la red de datos mencionada en el numeral 7.1.1 del "APARTADO A" y que deberán cumplir las especificaciones técnicas establecidas en el numeral 2 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".
- 7.3.2. Con las estaciones de trabajo establecidas en la Tabla 6 para el "MR", las cuales deberán cumplir con lo siguiente:
- 7.3.2.1. Los equipos que constituyen las estaciones de trabajo deberán cumplir las características establecidas en los numerales 5 y 8 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".
  - 7.3.2.2. Estar identificadas con una etiqueta que muestre el número de máquina que le corresponde, así como tener asignada una IP única por equipo. El listado con la identificación y la IP correspondiente a cada máquina será dado a conocer a "LOS PROVEEDORES" por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.
  - 7.3.2.3. Tener cargado y mostrar en el escritorio del equipo de cómputo cuando esté encendido, la imagen institucional que será proporcionada por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.
  - 7.3.2.4. Cuando las estaciones de trabajo no se utilicen para el registro o impresión de resultados, deberán permanecer bloqueadas con contraseña conocida únicamente por "LOS PROVEEDORES" y el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.
  - 7.3.2.5. Tener configuradas las Políticas de Seguridad que se describen en el numeral 7.1.2.4. del "APARTADO A" del presente "ANEXO ÚNICO" con la excepción que deberá dejarse un puerto USB activo para realizar la conexión a la impresora.

**7.4. Módulo de Aclaraciones, en adelante "MA":**

"LOS PROVEEDORES" deberán instalar en cada una de las sedes de aplicación una estación de trabajo para el "MA" donde se puedan realizar consultas de internet al servidor central del ENARM. Este módulo será operado única y exclusivamente por el personal que designe el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

La infraestructura a instalar por "LOS PROVEEDORES" en el "MA" comprende:

- 7.4.1. Las estaciones de trabajo establecidas en la Tabla 6 para el "MA".
- 7.4.2. El equipo laptop de la estación trabajo deberá cumplir las características técnicas establecidas en el numeral 5 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".
- 7.4.3. Software en la estación de trabajo: Windows 7 o superior, Office 2010 en español (Word, Excel, Powerpoint), navegador web (internet explorer 9 o superior, o fire Fox 11 o superior), software para impresión en el equipo multifuncional del área de staff, software para conexión a internet por banda ancha móvil (BAM).
- 7.4.4. Una conexión a internet de banda ancha por red de cómputo cableada (distinta a la instalada para la sala de aplicación del examen) o red inalámbrica protegida por clave de acceso (nivel de seguridad WPA2). La velocidad de transmisión deberá ser mínimo de 256 Kbps.

**7.5. Área de Staff, en adelante "SF":**

"LOS PROVEEDORES" deberán instalar en cada una de las sedes de aplicación una estación de trabajo para el "SF" donde el personal que designe el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO pueda realizar documentos, reportes de incidentes e informes, y enviarlos por internet a la Unidad Central de Mando. Este módulo será operado única y exclusivamente por el personal que designe el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

La infraestructura a instalar por "LOS PROVEEDORES" en el "SF" comprende:

- 7.5.1. Las estaciones de trabajo establecidas en la **Tabla 6** para el "SF".
- 7.5.2. Los equipos de la estación de trabajo deberán cumplir las características técnicas establecidas en los numerales 5 y 9 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".
- 7.5.3. Los equipos laptop del "SF" deberán tener instalado el siguiente software: Windows 7 o superior, Office 2010 en español (Word, Excel, Powerpoint), navegador web (Internet explorer 9 o superior, o fire Fox 11 o superior), software para impresión en el equipo multifuncional del "SF", software para conexión a internet por BAM.
- 7.5.4. Dos conexiones a internet de banda ancha por red de cómputo cableada (distinta a la instalada para la sala de aplicación del examen) o red inalámbrica protegida por clave de acceso (nivel de seguridad WPA2). La velocidad de transmisión deberá ser mínimo de 256 Kbps.
- 7.5.5. Dos equipos de comunicación telefónica, los cuales deberán ser móviles y contar:
  - Con conexión de datos para establecer comunicación ilimitada por medio del programa whatsapp.
  - Con comunicación telefónica ilimitada con el resto de los equipos de las sedes y unidad central de mando.
  - Con posibilidad de establecer conferencias tripartitas entre todas las sedes y la unidad central de mando.

- "LOS PROVEEDORES" a la entrega de los equipos de comunicación telefónica en cada sede deberán:
- Entregar directorio telefónico impreso de todos los equipos que se entregarán en las sedes y la unidad central de mando, identificándolos con los nombres que aparecen en la tabla IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS TELEFÓNICOS.
  - El directorio entregado en papel deberá venir precargado en todos los equipos de comunicación telefónica, con la finalidad de facilitar la comunicación.

**IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS TELEFÓNICOS.**

No. sede	Nombre de sede	Nombre equipo1	Nombre equipo2	Nombre equipo3	Nombre equipo4
1	Morelos	Mor-RED	Mor-SEDE	--	--
2	DF 1	DF1-RED	DF1-SEDE	--	--
3	DF 2	DF2-RED	DF2-SEDE	--	--
4	DF 3	DF3-RED	DF3-SEDE	--	--
5	Guadalajara 1	Gua1-RED	Gua1-SEDE	--	--
6	Guadalajara 2	Gua2-RED	Gua2-SEDE	--	--
7	Hermosillo	Her-RED	Her-SEDE	--	--
8	León	Leon-RED	Leon-SEDE	--	--
9	Monterrey	Mty-RED	Mty-SEDE	--	--
10	Puebla	Pue-RED	Pue-SEDE	--	--
11	Chiapas	Chis-RED	Chis-SEDE	--	--
UCM	Unidad Central Mando	UCM-RED	UCM-CA	UCM-DE	UCM-DG

- 7.5.6. Tres radios portátiles de comunicación local para comunicarse dentro de la sede durante el periodo de instalación y operación de la infraestructura, podrán ser nuevos o usados.

El equipo multifuncional durante el periodo de registro será ubicado en el "MA". Cuando el examen inicie y así lo solicite el Coordinador de Red designado por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, este equipo será trasladado dentro de la misma sede al "SF", donde ambos equipos tipo laptop deberán poder imprimir indistintamente en el multifuncional.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

"LOS PROVEEDORES" suministrarán los cartuchos de tóner y el papel necesario tamaño carta para imprimir aproximadamente 500 hojas diarias en el multifuncional.

**7.6. Centro de mando de "LOS PROVEEDORES" en cada sede:**

Será el lugar donde "LOS PROVEEDORES" concentrarán los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de "LOS SERVICIOS", mismo que deberá ubicarse en cada una de las sedes.

El centro de mando deberá integrar diariamente el reporte de incidentes y su estatus, entregarlo al Coordinador de Red de cada sede y enviarlo a la Unidad Central de Servicios de "LOS PROVEEDORES" que se encuentra en la Unidad Central de Mando para la integración del reporte general de todas las sedes.

Siguiendo la definición de las mejores prácticas de la industria para administrar servicios de tecnología de información y para trabajar en forma estandarizada e integrada con la operación y provisión de "LOS SERVICIOS", se requerirá que "LOS PROVEEDORES" operen los procesos que se señalan a continuación, en el entendido de que son enunciativos más no limitativos:

- Entrega y recepción de equipo en cada una de las sedes;
- Instalación del tendido de red, así como eléctrico;
- Pruebas de equipo;
- Pruebas de red;
- Pruebas de tendido eléctrico;
- Supervisión, y
- Resolución de incidentes.

**7.7. Unidad Central de Mando, en adelante "UCM":**

Sólo habrá una "UCM" que intercomunicará a todas las sedes y se instalará en alguna de las sedes ubicadas en el Distrito Federal, la cual, será indicada por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO antes del 28 de agosto de 2013 a "LOS PROVEEDORES".

La "UCM" estará conformada por dos grupos de personal, el correspondiente al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO y el correspondiente a la coordinación de "LOS PROVEEDORES".

**7.7.1. La infraestructura requerida en esta unidad operada por el personal designado por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, es la siguiente:**

7.7.1.1. Una estación de trabajo como se establece en la **Tabla 6** del presente "ANEXO ÚNICO".

7.7.1.2. El equipo laptop deberá cumplir las características técnicas del numeral 5 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".

7.7.1.3. Conexión a internet de banda ancha por red de cómputo cableada (distinta a la instalada para la "SA") o red inalámbrica protegida por clave de acceso (nivel de seguridad WPA2). La velocidad de transmisión deberá ser mínimo de 256 Kbps.

7.7.1.4. Los equipos de comunicación telefónica deberán cumplir las características establecidas en el numeral 7.5.5. del "APARTADO A" del presente "ANEXO ÚNICO".

**7.7.2. Durante el periodo de aplicación del examen, esto es, del 5 al 8 de septiembre de 2013, deberá haber presencia de personal por parte de "LOS PROVEEDORES" en la "UCM" que facilite la operación de la infraestructura en todas las sedes de la siguiente manera:**

7.7.2.1. Deberá estar presente el Gerente General de Proyecto y aquel personal que "LOS PROVEEDORES" determinen con las capacidades necesarias para realizar las siguientes funciones:

- Coordinar la entrega en tiempo y forma del equipo e insumos requeridos para la instalación del servicio en cada sede de aplicación del examen.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

- Coordinar, asesorar y supervisar de forma general en todas las sedes, durante la instalación, prueba y puesta en operación de la infraestructura solicitada.
- Coordinar al personal técnico de cada sede para mantener la correcta operación y administración de la infraestructura durante la prestación de "LOS SERVICIOS", de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el numeral 13 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".
- Coordinar y asesorar en la resolución de incidentes al personal de soporte que se encuentra en todas las sedes, asegurando la resolución del 100% (cien por ciento) de los incidentes en tiempo y forma.
- Coordinar, supervisar y administrar los niveles de servicio establecidos en el numeral 13 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".

7.7.2.2. Mediante una mesa de servicio, "LOS PROVEEDORES" deberán llevar el registro automatizado para el control y seguimiento por sede y global de todos los incidentes reportados en cada sede, así como su estatus, forma y tiempo de resolución, denominado "Reporte del Servicio". Dichos reportes serán entregados diariamente a las 9:00 horas. (hora del centro o del pacífico, según sea el caso), en formato electrónico (hoja de cálculo) al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO. Los reportes diarios y totales por sede formarán parte del Informe Final y deberán ser integrados en formato impreso. Los formatos de reporte y registro serán establecidos de manera conjunta entre "LOS PROVEEDORES" y el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, y deberán incluir como mínimo lo siguiente:

- Número de incidentes reportados.
- Número de incidentes resueltos dentro del estándar establecido.
- Número de incidentes resueltos fuera del estándar establecido.
- Estatus de incidentes reportados.
- Principales 5 (cinco) motivos de incidentes reportados y su frecuencia.
- Número de equipos que fue necesario sustituir.
- Reporte diario de Inspección del cableado de red y eléctrico.

Las características funcionales de la mesa de servicio deberán cumplir mínimo con lo siguiente:

- Levantamiento de reportes de incidentes por sede.
- Control de asignación de reportes a operarios y seguimiento hasta su resolución.
- Seguimiento en tiempo real de los incidentes reportados desde la central.
- Clasificación o categorización de los reportes por tipo de incidencia.
- Emisión de informes de incidencias y estatus de las incidencias al momento del cierre de la sede, el informe deberán ser generados de manera local en cada sede incluyendo exclusivamente los reportes de cada sede y de manera central desde la unidad central dividido por sede, además deberán incluir estadísticas de las incidencias por categoría.

## 8. CARACTERÍSTICAS DE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA

"LOS PROVEEDORES" se encargarán de hacer el tendido de la red eléctrica necesaria para la operación de la infraestructura instalada en todas sus áreas: "SA", "ST", "MR", "MA" y "SF".

8.1. La instalación deberá tener las siguientes características:

- 8.1.1. Iniciar desde la acometida eléctrica proporcionada por la sede y hasta los tomacorrientes cercanos a la ubicación física de cada estación de trabajo.

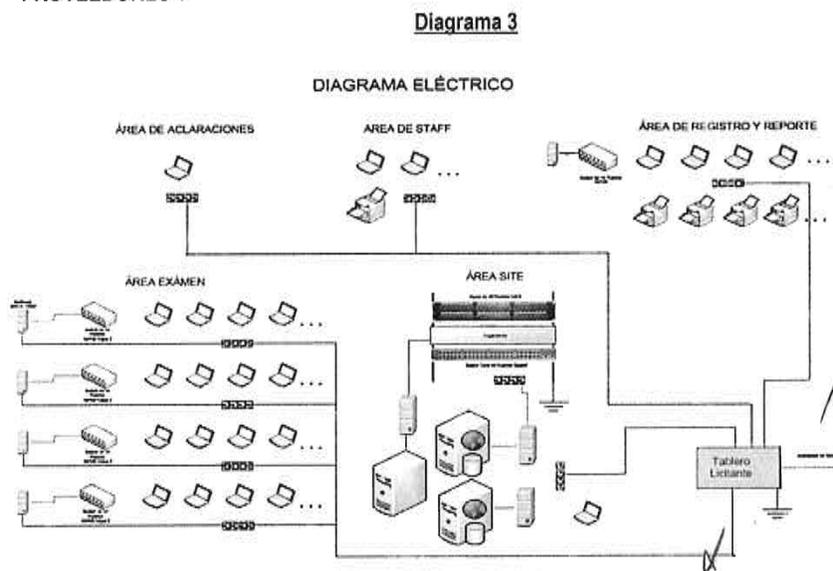
**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

- 8.1.2. Estar subdividida y seccionada de igual forma que la red de computadoras, es decir, para cada subred de computadoras constituida por 24 (veinticuatro) estaciones de trabajo y equipo de interconexión debiendo existir un ramal independiente.
- 8.1.3. Cada ramal de la red eléctrica deberá ser construido con cable polarizado de 3 (tres) vías para uso rudo, con un calibre suficiente para soportar la carga del equipo a conectar, así mismo deberá contar con protección contra corto circuito y sobrecarga por medio de pastillas térmicas de capacidad adecuada.
- 8.1.4. La alimentación eléctrica para los equipos que se ubican dentro del "ST" deberá ser un ramal independiente y de uso exclusivo.
- 8.1.5. La red eléctrica deberá contar con un tablero central de control donde se ubicarán las pastillas térmicas de cada ramal.
- 8.1.6. Los tomacorrientes para los equipos deberán ser del tipo polarizado NEMA 5-15R. En el caso de los UPS para servidores, se deberá proporcionar el tipo de conexión que permita la alimentación del equipo.
- 8.1.7. Las trayectorias de los ramales de la instalación eléctrica que corran de manera paralela a las trayectorias utilizadas para el tendido de los cables de la red de cómputo, deberán estar separados por una distancia mínima de un metro.
- 8.1.8. Las trayectorias del cableado eléctrico deberán ser lo más alejadas de las rutas que sean utilizadas para el acceso de los sustentantes, desde el exterior de la sede y hasta el "MR" y "SA", lo anterior con la finalidad de que los cables no sean pisados por el personal y sustentantes que transitarán estas rutas durante la operación de la infraestructura. En caso de no existir trayectorias alternas para ubicar y sea necesario dejar trayectorias del cableado en lugares de paso de personal y sustentantes, estos tramos deberán ser protegidos por canaletas metálicas para uso rudo y señalizados con cinta plástica adhesiva con simbología de precaución (franjas diagonales alternadas en colores amarillo y negro).
- 8.2. Cada sede suministrará la energía eléctrica suficiente para la operación de la infraestructura instalada, para lo cual se permitirá a "LOS PROVEEDORES" la conexión a los tableros eléctricos de la subestación o similar. Lo anterior no aplica en la sede DF2, donde "LOS PROVEEDORES" deberán suministrar una planta generadora de energía eléctrica que deberá trabajar las 24 (veinticuatro) horas del día, por lo que deberán contemplar lo necesario para su operación durante la prestación de "LOS SERVICIOS".
- 8.3. Con el fin de garantizar la continuidad de "LOS SERVICIOS", y no se vean afectados por interrupciones del suministro eléctrico en la zona, "LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar e instalar las plantas generadoras de energía eléctrica para emergencia marcadas para cada sede en la Tabla 7; las cuales deberán cumplir con las siguientes características:
- 8.3.1. Capacidad suficiente para soportar la operación de la infraestructura instalada.
- 8.3.2. Contar con transfer de conmutación automática y con las conexiones necesarias para su arranque o paro automático cuando el suministro de energía eléctrica normal se interrumpa o se reestablezca respectivamente.
- 8.3.3. Tener un tiempo de respuesta máximo de 5 (cinco) minutos desde que ocurra la interrupción de energía, tiempo en el cual deberá arrancar la planta generadora de energía eléctrica para emergencia, estabilizar su marcha y que el transfer conmute, suministrando energía generada por la planta generadora de energía eléctrica para emergencia, a la infraestructura instalada.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

- 8.3.4. El abasto de combustible para la operación de la planta generadora de energía eléctrica para emergencia, ante interrupciones de energía, deberá ser considerado por "LOS PROVEEDORES", independientemente del tiempo que dure la interrupción.
- 8.3.5. Será responsabilidad de "LOS PROVEEDORES" determinar y realizar las conexiones necesarias en cada sede, para la operación conjunta de la planta generadora de energía eléctrica para emergencia y la energía de los tableros de control de la sede, con la finalidad de asegurar el suministro de energía eléctrica.
- 8.4. "LOS PROVEEDORES" deberán considerar el respaldo de energía eléctrica mediante las fuentes de energía ininterrumpida (UPS) que consideren necesarias para mantener la continuidad de "LOS SERVICIOS", por un periodo mínimo de 15 (quince) minutos en los equipos de conectividad de red o switches de acceso utilizados, así como en el CCTV y el sistema de monitoreo. En el caso de las estaciones de trabajo para los "MA" y del "SF" no se requerirán UPS.
- 8.5. "LOS PROVEEDORES" conforme a la memoria de cálculo que presentaron en su propuesta técnica, observarán que la capacidad de los equipos o materiales permitan asegurar la operación y el tiempo de respaldo solicitado: UPS para los switch de acceso, UPS utilizado para el sistema de monitoreo de red, UPS utilizado para el sistema CCTV, el calibre del cable utilizado en las diferentes secciones y ramales de la instalación eléctrica desde la acometida eléctrica hasta los tomacorrientes y las plantas generadoras de energía eléctrica para emergencias.
- 8.6. "LOS PROVEEDORES" deberán cumplir con:
- 8.6.1. Los diagramas de instalación eléctrica que identifican la forma en que ésta será implementada en cada sede, conforme al Diagrama 3, el cual se presenta de manera ilustrativa.
- 8.6.2. Lo señalado en los planos de cada sede conforme a los que presentaron en su propuesta técnica donde se identifica de manera preliminar: la ubicación de cada área que integra la infraestructura, la ubicación de los tableros de control y las trayectorias que seguirán los cables de la red de suministro eléctrico en sus diferentes ramales.

A continuación se presenta el diagrama con el tipo de instalación eléctrica que implementarán "LOS PROVEEDORES".



## 9. PRUEBA DE FUNCIONAMIENTO DE SERVIDORES Y SOLUCIÓN DE ALTA DISPONIBILIDAD

Del 12 al 27 de agosto de 2013, el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO realizará en sus instalaciones las pruebas que considere necesarias para comprobar la correcta operación de los servidores y de la "Solución de Alta Disponibilidad-Red Hat" presentada por "LOS PROVEEDORES" en su propuesta técnica.

Para efectos de lo anterior "LOS PROVEEDORES" deberán:

- 9.1. Entregar el 9 de agosto de 2013, los equipos requeridos por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO para realizar dichas pruebas.
- 9.2. Mantener durante el periodo de prueba, presencia del personal con las competencias adecuadas para realizar la configuración de los servidores y los ajustes que resulten de las pruebas hasta encontrar la configuración óptima de los mismos.
- 9.3. Seguir la metodología descrita en el documento "Solución de Alta Disponibilidad-Red Hat" el cual se contiene en el CD que forma parte del presente "ANEXO ÚNICO" para realizar las pruebas de funcionamiento al esquema de alta disponibilidad, hasta encontrar la configuración óptima de los servidores, así como utilizar las herramientas propuestas.

## 10. PRUEBA PILOTO

Con la finalidad de contar con un análisis de desempeño del personal, de los equipos y componentes ofertados por "LOS PROVEEDORES" que permita reducir riesgos e implementar mejoras a la solución propuesta, "LOS PROVEEDORES" deberán realizar ante el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, del 26 al 28 de agosto de 2013, una prueba piloto que ejemplifique el tipo de servicio que será proporcionado en las sedes de aplicación del examen.

Para lo anterior deberá armar toda una sede que incluya los nodos, equipo de conectividad (switches), laptop para cada nodo, servidores en el esquema propuesto y UPS, estaciones de trabajo para el "MR", "MA", "SA", "ST", equipos de comunicación telefónica, radios, planta generadora de energía eléctrica para emergencia y cableado eléctrico. Todo lo anterior de acuerdo a las especificaciones de cada rubro establecidas en el presente "ANEXO ÚNICO", con el objetivo de realizar un simulacro bajo las circunstancias del proceso real; el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO definirá entre las sedes del Distrito Federal, el lugar donde se realizará la prueba piloto.

10.1. Durante la prueba piloto se deberá realizar la revisión de los siguientes puntos:

- 10.1.1. Revisión del cumplimiento de las características técnicas solicitadas para todos los equipos que integran la infraestructura.
- 10.1.2. Validación de la correcta implementación de las Políticas de Seguridad en los equipos laptop.
- 10.1.3. Revisión de la correcta instalación, conexión y operación de la red eléctrica y de datos.
- 10.1.4. Validación del correcto funcionamiento de los equipos para respaldo de energía eléctrica (UPS de los servidores y switches de acceso).
- 10.1.5. Validación de la correcta operación de la planta generadora de energía eléctrica para emergencia de respaldo, para lo cual se simularán cortes de energía.
- 10.1.6. Verificación de la correcta operación y conectividad entre los equipos laptop y los servidores, así como entre los equipos laptop y las impresoras.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

- 10.1.7. Verificación de la correcta operación de la "Solución de Alta Disponibilidad-Red Hat" de servicios en los servidores ante escenarios de contingencia, mediante la desconexión de la red de datos, simulando caídas o suspensión de servicios en los servidores y validando la continuidad en la sustentación del examen. En caso de falla de la solución de alta disponibilidad se le aplicará la deductiva correspondiente establecida en el numeral 15 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".
  - 10.1.8. Validación del correcto funcionamiento de los equipos de radiocomunicación y telefonía.
  - 10.1.9. Validación del correcto funcionamiento de los equipos de conectividad a internet.
  - 10.1.10. Validación del correcto funcionamiento del CCTV para el "ST", mediante la grabación durante la prueba piloto y reproducción al final de la misma.
- 10.2. Al término de la prueba piloto, "LOS PROVEEDORES" deberán entregar un informe de los tiempos de montaje para cada área, que compone la infraestructura de la sede implementada y los resultados de las validaciones realizados durante la prueba. El ADMINISTRADOR DEL CONTRATO validará el plan de implementación sugerido y desarrollado por "LOS PROVEEDORES", mismo que será utilizado como guía para la implementación de "LOS SERVICIOS". La infraestructura de la sede utilizada ya no será desarmada, quedando lista para la aplicación del ENARM.

#### 11. PREPARACIÓN Y CONFIGURACIÓN FINAL DE SERVIDORES

Con los resultados obtenidos del monitoreo del comportamiento de los servidores que soportan la aplicación web del examen, realizado por el personal de "LOS PROVEEDORES" en conjunto con el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO durante la prueba piloto, y con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores y la solución de alta disponibilidad, "LOS PROVEEDORES" deberán realizar las siguientes actividades el 29 de agosto de 2013:

- 11.1. Realizar los ajustes necesarios en la configuración de los servidores y crear en DVD los medios de instalación de la configuración de cada servidor por función: Nodo A, Nodo B y balanceador de carga.
- 11.2. Entregar al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO 12 (doce) juegos de DVD's (uno para cada una de las 11 (once) sedes y un master) con los medios de instalación.
- 11.3. Para cada juego de servidores (Nodo A, Nodo B y balanceador de carga) deberán utilizar un juego de DVD de instalación y configurarlos en presencia del personal del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, etiquetando los DVD con los datos de la sede, firmados por el responsable técnico de "LOS PROVEEDORES" y por personal del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.
- 11.4. Realizar las pruebas necesarias para comprobar que la configuración ha sido realizada correctamente; se deberán probar los diferentes escenarios de contingencia en presencia del personal de ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.
- 11.5. Entregar al personal del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO los 11 (once) juegos de servidores (uno por sede) para su preparación final, empaque y etiquetado por tipo de equipo y sede.
- 11.6. Una vez que los equipos hayan sido empacados y etiquetados por juegos y sede, deberán ser entregados el 30 de agosto de 2013 por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO a "LOS PROVEEDORES", quienes deberán trasladarlos a su sede correspondiente junto con el resto del material y equipo que conforma la infraestructura.
- 11.7. Cuando los equipos del "ST" se encuentren en la sede, deberán ser trasladados de inmediato al "ST" y serán abiertos para su instalación, únicamente en presencia del Coordinador de Red designado por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, quien verificará que los sellos del empaque no hayan sido violados.

## 12. PLAN DE TRABAJO PARA INSTALACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

12.1. "LOS PROVEEDORES" deberán seguir el plan de trabajo general del proyecto presentado en su propuesta técnica, el cual se adjunta al presente "ANEXO ÚNICO" en CD, teniéndose aquí por reproducido como si a la letra se insertara, el cual incluye, entre otros aspectos, un diagrama de Gantt, un diagrama de Pert y un listado de actividades; en los que se identifican entre otros puntos al menos para las etapas contenidas en la Tabla 4, los siguientes datos: responsable de la actividad, dependencia con otras actividades, fechas de inicio y término de la actividad, recursos humanos y tecnológicos requeridos y ruta crítica del proyecto.

12.2. "LOS PROVEEDORES" cumplirán con la identificación de al menos los siguientes requisitos en el plan de instalación presentado en su propuesta técnica para cada sede:

12.2.1. Fecha programada de recepción en las instalaciones de "LOS PROVEEDORES", de cada tipo de equipo y materiales requeridos para la instalación de la sede.

12.2.2. Fecha programada de preparación de los grupos de equipos y materiales para cada sede.

12.2.3. Fecha de salida, llegada y medio de transporte utilizado para trasladar el equipo, materiales e insumos requeridos a cada una de las sedes.

12.2.4. Inventario de equipo a utilizar para la instalación en cada sede.

12.2.5. Número de recursos humanos y perfil destinado para la instalación de la red y del equipo de cómputo en cada sede.

12.2.6. Número de recursos humanos y perfil destinado para la instalación de la red de suministro eléctrico en cada sede.

12.2.7. Número de recursos humanos y perfil destinado para realizar pruebas de funcionamiento de la infraestructura en cada sede.

12.2.8. Calendario donde se especifica fecha y hora en que se entregará la infraestructura instalada en cada sede.

12.2.9. Plan de desinstalación de equipo en cada sede.

12.2.10. Ruta crítica de la prestación de "LOS SERVICIOS".

12.2.11. Plan de instalación por sede, mismo que contiene los diagramas y planos de instalación de las redes de datos y eléctrica.

12.3. Con la finalidad de reducir los tiempos de respuesta y minimizar los efectos por la ocurrencia de incidentes durante la prestación de "LOS SERVICIOS", se deberán tener preparados canales de comunicación entre "LOS PROVEEDORES" y su personal responsable del proyecto, con el personal designado por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

Por lo anterior "LOS PROVEEDORES" presentaron en su propuesta técnica:

12.3.1. Organigrama de "LOS PROVEEDORES", en éste se identifica al responsable del proyecto (Gerente General del Proyecto) así como todos los puestos incluidos en el organigrama por: nombre, cargo, teléfono de contacto y correo electrónico.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

- 12.3.2. Organigrama del proyecto para prestar "LOS SERVICIOS", el cual incluye: nombre, cargo, teléfono de contacto, correo electrónico y ámbito de responsabilidad en el proyecto.
- 12.3.3. Plan de escalamiento y tiempos de respuesta, donde en caso de algún incumplimiento o contingencia no resuelta a satisfacción del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, se identifique a partir del Gerente General del Proyecto, al personal de "LOS PROVEEDORES" al que se puede acudir para reportar el incidente y el tiempo de respuesta máximo en que cada uno debe atender y dar respuesta a satisfacción.

Durante la prestación de "LOS SERVICIOS" prevalecerán los planes de instalación propuestos por "LOS PROVEEDORES", salvo los ajustes requeridos por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, los cuales deberán ser informados previamente a "LOS PROVEEDORES" por escrito.

**13. OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DURANTE LA APLICACIÓN DEL EXAMEN.**

- 13.1. "LOS PROVEEDORES" deberán contar con los recursos humanos-técnicos capacitados para operar, supervisar y administrar la infraestructura montada en las sedes, atender las fallas y contingencias que se susciten durante la operación y administrar la infraestructura utilizada para la aplicación del examen ENARM, para lo anterior deberán proporcionar en cada área, el personal que se muestra en la **Tabla 2** para cada sede de aplicación del examen:

**Tabla 2**

**RECURSOS HUMANOS PARA LA OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE "LOS SERVICIOS"**

Puesto	SEDES										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Gerente de Red	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Supervisor Técnico	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Soporte Técnico de "ST"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Soporte Técnico de Sección	5	7	6	5	7	5	7	6	7	6	4
Personal de Configuración de Servidores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Personal de Cableado	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Asistente de Registro	4	6	5	4	6	4	6	5	6	5	4
Gerente General	1*										

\* Aplica sólo en la sede designada por escrito por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

- 13.2. "LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, a más tardar el día 21 de agosto de 2013, la relación del personal que participará en la prueba piloto. Asimismo, a más tardar el 29 de agosto de 2013 deberán entregar la relación del personal con fotografía que participará en cada una de las sedes. Las relaciones solicitadas deberán indicar el nombre, domicilio, máximo grado de estudios, puesto que ocupará y experiencia en puestos similares; de no entregar la lista en la fecha señalada se les aplicará la deductiva correspondiente señalada en el numeral 15 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".

El ADMINISTRADOR DEL CONTRATO se reserva el derecho de requerir en cualquier momento el curriculum y la documentación soporte de cualquier miembro del personal de "LOS PROVEEDORES".

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

- 13.3. Durante el periodo de operación de la infraestructura para la aplicación del examen, esto es, del 5 al 8 de septiembre de 2013, en cada sede, el personal de "LOS PROVEEDORES" deberá registrar diariamente su asistencia en una bitácora de asistencia, anotando su nombre, fecha y hora de llegada y su firma. El personal del "MR" deberá registrar su asistencia en la mañana y en la tarde. Al término del día la bitácora de asistencia deberá ser firmada por el Coordinador de Sede y el Coordinador de Red por parte del personal del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO y por parte de "LOS PROVEEDORES" por el Gerente de Red.
- 13.4. Diariamente a las 17:00 horas la bitácora de asistencia original deberá ser entregada al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO por medio del Coordinador de Red; una copia será entregada al Coordinador de Sede y otra a "LOS PROVEEDORES". La bitácora podrá ser verificada por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO en cualquier momento durante la prestación de "LOS SERVICIOS".
- 13.5. Para su registro el personal contará con 15 (quince) minutos de tolerancia después de los horarios establecidos que se indican en la **Tabla 3**. En caso de que el personal de "LOS PROVEEDORES" no cumpla con el horario establecido, generará la aplicación de la deductiva señalada en el numeral 15 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO", en contra de "LOS PROVEEDORES".

**Tabla 3**

Puesto	Horario para registro de asistencia
Gerente de Red	05:45 horas
Supervisor Técnico	05:45 horas
Soporte Técnico de "ST"	05:45 horas
Soporte Técnico de Sección	05:45 horas
Asistente de Registro	Mañana 05:45 horas, tarde 16:00 horas
Gerente General	05:45 horas

- 13.6. "LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar a su personal el gafete que deberá portar durante el montaje en la sede y los días de aplicación del examen, el gafete deberá ser presentado al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO para su autorización. En cada sede el Gerente de Red designado por "LOS PROVEEDORES" será el responsable de controlar los gafetes de su personal.
- 13.7. Al terminar la aplicación del examen y el desmontaje de la infraestructura de la sede, el Gerente de Red designado por "LOS PROVEEDORES" deberá recoger los gafetes y entregarlos al Coordinador de Red designado por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.
- 13.8. El ADMINISTRADOR DEL CONTRATO se reserva el derecho de solicitar el cambio de cualquier personal que no cumpla cabalmente con el desempeño de sus funciones de acuerdo a su puesto y en su caso "LOS PROVEEDORES" deberán reemplazarlo en un tiempo no mayor a 60 (sesenta) minutos, de lo contrario se aplicarán las sanciones correspondientes. Si "LOS PROVEEDORES" requieren cambiar alguno de los recursos humanos propuestos, deberá solicitarlo por escrito al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, justificando el motivo del cambio. El ADMINISTRADOR DEL CONTRATO analizará el caso y comunicará a "LOS PROVEEDORES" por escrito su anuencia o negación para proceder con el cambio. El nuevo recurso humano deberá cumplir o superar los requisitos mínimos solicitados para el perfil de puesto que ocupará.
- 13.9. El reglamento del ENARM, así como los procedimientos a seguir durante la aplicación del examen por el personal de "LOS PROVEEDORES" serán proporcionados el 26 de agosto de 2013 por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO a "LOS PROVEEDORES", quienes a su vez, serán los responsables de la difusión de los mismos a todo el personal que forme parte de su plantilla de personal de soporte, de manera que cumpla cabalmente con el desempeño de sus

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

funciones. En caso de que el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** realice reuniones de coordinación para prestación de "LOS SERVICIOS", se notificará a "LOS PROVEEDORES", debiendo asistir los Gerentes de Red y el General.

- 13.10. Los formatos que se deberán requisitar durante la prestación de "LOS SERVICIOS" incluyendo aquellos que se establecieron de manera conjunta, serán proporcionados el 30 de agosto de 2013 a "LOS PROVEEDORES" por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**. Una vez requisados serán firmados por el Coordinador de Sede y el Coordinador de Red, por parte del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, y por el Gerente de Red por parte de "LOS PROVEEDORES". Los formatos originales serán entregados al Coordinador de Red y las copias al Coordinador de Sede y al Gerente de Red.

**PERSONAL DE "LOS PROVEEDORES"**

13.11. Gerente de Red

Funciones: Será el responsable de coordinar a los Supervisores Técnicos para la correcta instalación y funcionamiento de la infraestructura, es el enlace con el Coordinador de Red del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** en la sede y responsable de la coordinación de la herramienta automatizada para la mesa de servicio y atención de fallas en la sede, así como de la generación de los reportes requeridos por la "UCM" quién deberá contar preferentemente con estudios de nivel bachillerato o nivel técnico en carrera de computación o similar o licenciatura en carrera del área de ingeniería o computación.

13.12. Supervisor Técnico

Funciones: Será el responsable de recibir por parte del Soporte Técnico de Sección los reportes de incidentes no resueltos, integrar reportes para el Gerente de Red, brindar apoyo y asesoría para la resolución de incidentes y deberá contar preferentemente con estudios a nivel técnico o equivalente en áreas eléctricas o computación.

13.13. Soporte Técnico de Sección

Funciones: Será el único responsable de recibir los reportes de incidentes, informar al supervisor técnico, registrar la solicitud, diagnosticar y resolver el incidente, en caso contrario, lo escalará a su Supervisor Técnico, además de elaborar la bitácora y el reporte diario de incidentes. Deberá contar preferentemente con estudios a nivel técnico o equivalente en áreas eléctricas o computación.

13.14. Gerente General

Funciones: Será la persona que coordinará el proceso de planeación e implementación de "LOS SERVICIOS", conducirá a sus respectivos equipos de trabajo de cada una de las sedes para la preparación, instalación y prestación de los servicios de infraestructura y en su caso la resolución de incidencias, así mismo realizará los informes requeridos por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**. Durante la aplicación del examen, esto es, del 5 al 8 de septiembre de 2013 deberá estar presente en la "UCM" el tiempo que sea requerido por el personal designado por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, desde donde coordinará la operación de sus equipos de trabajo en cada sede.

- 13.14.1. "LOS PROVEEDORES" deberán presentar ante el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** a la firma del contrato y del presente "ANEXO ÚNICO", lo siguientes documento en original para su cotejo:

- Cédula profesional o título profesional de cualquier carrera de nivel licenciatura o ingeniería.
- Certificado vigente que lo acredite como PMP (Project Management Professional) o superior del PMI (Project Management Institute).
- Curriculum vitae que demuestre experiencia mínima de un año en proyectos similares, la información mínima que tendrá cada curriculum es: nombre, domicilio, máximo grado de estudios, puesto que ocupará y experiencia en proyectos similares al solicitado, indicando por cada proyecto en el que ha participado, el nombre de la empresa, periodo de la prestación del servicio, descripción de las funciones

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

realizadas, nombre y puesto del jefe inmediato, teléfono y correo electrónico del contacto de la empresa donde prestó sus servicios.

13.14.2. El Gerente General designado no podrá ser cambiado a menos que "LOS PROVEEDORES" lo soliciten por escrito al **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, manifestando las causas del cambio. El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** analizará el caso y emitirá respuesta de aceptación o negación de la solicitud en 2 (dos) días hábiles siguientes a la solicitud de "LOS PROVEEDORES". La nueva persona que sea propuesta para ocupar el puesto de Gerente General debe cumplir o superar los requisitos mínimos establecidos para el perfil.

13.14.3. Durante la prestación de "LOS SERVICIOS" el Gerente General deberá estar dedicado exclusivamente a realizar las funciones designadas dentro del proyecto, por lo que se mantendrá en contacto continuo y acudirá sin excepción a cualquier convocatoria que se le realice por parte del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, ya sea, por vía telefónica o por correo electrónico. En caso de no acudir o dar respuesta a la solicitud se aplicará la deductiva correspondiente, señalada en el numeral 15 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".

13.14.4. El Gerente General deberá estar al pendiente de los incidentes de infraestructura y personal que se presenten en las sedes, así como de su pronta solución conforme a los niveles de servicio establecidos en el numeral 13 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO", dándoles seguimiento desde la "UCM".

**13.15. Asistente de Registro**

Funciones: Apoyará las actividades para el registro de aspirantes y emisión de reportes de los sustentantes que se presenten cada día para la aplicación del examen. Deberá contar preferentemente con estudios de bachillerato.

**13.16. Soporte Técnico de "ST"**

Funciones: Será el responsable de recibir los reportes de incidentes por parte del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** con respecto a problemas de rendimiento de la arquitectura montada en el "ST", registrar la solicitud, diagnosticar y resolver el incidente, en caso contrario lo escalará al Gerente de Red; operar la solución propuesta para la alta disponibilidad, monitorear los recursos de los servidores de la solución implementada para brindar el servicio, elaborar la bitácora de monitoreo de servidores y el reporte diario de incidentes en el "ST".

13.16.1. "LOS PROVEEDORES" presentarán a la firma del contrato y del presente "ANEXO ÚNICO" ante el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, los siguientes documentos en original para cotejo:

13.16.1.1. Cédula profesional o título profesional preferentemente de nivel licenciatura afin al área de sistemas o informática, en caso de no contar con cédula profesional o título de licenciatura, deberá presentar documentación que compruebe estudios concluidos de bachillerato o nivel técnico en carrera de computación o similar o licenciatura en carrera del área de ingeniería o computación.

13.16.1.2. Constancias que respalden los conocimientos en los componentes de la solución propuesta como son:

- Certificación emitida por el fabricante del sistema operativo como RHCSA (RedHat Certificate System Administrator) o constancia de haber tomado los cursos System Administrator 1 y 2 en algún centro de capacitación acreditado por el fabricante del sistema operativo.
- Por lo menos uno de los Soportes Técnicos en "ST" en lugar de lo anterior cumplirá con presentar certificado emitido por el fabricante del sistema operativo como RHCE (RedHat Certificate Engineer) o constancia de haber tomado los cursos System Administrator 1, 2 y 3 en algún centro de capacitación acreditado por el fabricante del sistema operativo.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

- 13.16.1.3. Cursos de servidor web Apache.
- 13.16.1.4. Cursos de servidor de base de datos postgresql.
- 13.16.1.5. Otros cursos que sean utilizados en la solución de alta disponibilidad propuesta.
- 13.16.1.6. Curriculum VITAE que demuestre la experiencia en proyectos similares, la información mínima que deberá contener cada curriculum es: nombre, domicilio, máximo grado de estudios, puesto que ocupará y experiencia en proyectos similares al solicitado, indicando por cada proyecto en el que ha participado el nombre de la empresa, periodo de prestación del servicio, descripción de las funciones realizadas, nombre y puesto del jefe inmediato, teléfono y correo electrónico de contacto de la empresa donde prestó sus servicios.

13.16.2. Los Soportes Técnicos en "ST" designados no podrán ser cambiados a menos que "LOS PROVEEDORES" lo soliciten por escrito al **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, manifestando las causas del cambio. El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** analizará el caso y emitirá respuesta de aceptación o negación de la solicitud en 2 (dos) días hábiles siguientes a la solicitud de "LOS PROVEEDORES". La nueva persona que sea propuesta para ocupar el puesto de soporte técnico en "ST" deberá cumplir o superar los requisitos mínimos establecidos para el perfil.

13.16.3. El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** se reserva el derecho de verificar la veracidad de los datos asentados en el mismo y proceder como corresponda, así como practicar exámenes de conocimientos para comprobar la capacidad. Si el Soporte Técnico en "ST" no tiene un buen desempeño en el examen de conocimientos ó durante la prestación de "LOS SERVICIOS", el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** podrá requerir su cambio a "LOS PROVEEDORES", quienes lo deberán sustituir en un máximo de 60 (sesenta) minutos por otra persona que cumpla o supere los requisitos solicitados para el perfil requerido, debiendo entregar los documentos solicitados.

13.17. Diariamente al término del examen, el personal de "LOS PROVEEDORES" deberá realizar lo siguiente:

- 13.17.1. Verificar la infraestructura y corregir cualquier desperfecto ocasionado por los sustentantes.
- 13.17.2. Borrar el historial del navegador de internet y cerrarlo.
- 13.17.3. Apagar los equipos laptop y cerrarlos.

13.18. Diariamente el personal de "LOS PROVEEDORES" al inicio de las actividades para la aplicación del examen, deberá encender los equipos y dejar abierta la ventana de navegador que da acceso a los sustentantes al examen.

13.19. Después de iniciado el examen, el personal de "LOS PROVEEDORES" en coordinación con el personal del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, realizarán un recorrido para identificar en el "SA" los equipos laptop que no fueron ocupados, mismos que deberán ser cerrados para quedar en un estado que permita a la tarjeta de red seguir siendo detectada por la herramienta de monitoreo de red para que no aparezcan como equipos con falla.

**14. FINALIZACIÓN DE LA OPERACIÓN Y DESMONTAJE DE LA INFRAESTRUCTURA INSTALADA**

14.1. Una vez finalizado el examen, el último día y previo a la desinstalación de los servidores utilizados en el "ST", el Soporte Técnico de "ST" de "LOS PROVEEDORES" deberá realizar lo siguiente:

- 14.1.1. Extraer los 2 (dos) discos duros de cada servidor y del sistema de almacenamiento del CCTV, empacarlos de manera independiente y etiquetarlos de manera tal que queden bien protegidos físicamente, y sean fácilmente identificables con los siguientes datos mínimos y nomenclatura:

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

ENARM\_XXXVII - ## - TIPO DE SERVIDOR - Número de DISCO

Donde:

- ## equivale al número de sede en dos dígitos acorde a la **Tabla 1**;
- El tipo de servidor será según corresponda: NODO\_A, NODO\_B, BALANCEADOR, CCTV.
- El número de disco corresponderá a 01 al de la izquierda y 02 al de la derecha, en el caso del CCTV será 01.

Una vez empacados serán entregados al **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** para el traslado seguro a sus instalaciones.

El retiro de los discos duros de los servidores, deberá realizarse antes de que **"LOS PROVEEDORES"** retiren definitivamente los servidores del **"ST"** en cada sede y en presencia de los representantes que para tal efecto designe el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

**"LOS PROVEEDORES"** deberán proporcionar los empaques adecuados para la protección de los discos duros durante su traslado, conforme a lo señalado en el presente **"ANEXO ÚNICO"**.

**14.1.2.** Formatear los equipos laptop utilizados, para regresarlos a su condición de fábrica y borrar todo rastro de información que pudiera estar almacenada en el disco duro.

**14.2.** Una vez finalizadas las acciones anteriores, **"LOS PROVEEDORES"** podrán iniciar el desmontaje y estarán obligados a retirar a más tardar el día 9 de septiembre de 2013 a las 20:00 horas los equipos y todo lo que haya sido instalado en las sedes de aplicación. En caso de que **"LOS PROVEEDORES"** requieran más tiempo para la desinstalación de los equipos, los gastos adicionales de las sedes correrán por cuenta de los mismos.

#### **15. RESPALDO Y ELIMINACIÓN SEGURA DE INFORMACIÓN**

A partir del día 18 de septiembre 2013 y hasta el 24 de septiembre 2013, siendo esta la fecha límite, por lo que **"LOS PROVEEDORES"** deberán acudir a las instalaciones del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, para que en presencia del funcionario que éste designe, se realice lo siguiente:

- Respaldo la información capturada por el CCTV en cada sede y entregarla en medios electrónicos al **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**. Se deberá entregar una carpeta por cada día de grabación y deberá incluir el software necesario para la reproducción de los archivos de video.
- Eliminar de forma segura los datos contenidos en los discos de los servidores y en el CCTV, mediante una herramienta que asegure que no se pueda recuperar por ningún medio la información contenida en el disco. La herramienta a utilizar deberá ser **Eraser versión 6.1.0.** o alguna otra propuesta por **"LOS PROVEEDORES"** y aprobada por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** entregará un documento que acredite la realización de dichas actividades, mismo que deberá ser integrado a la carpeta de entrega final.

#### **16. INFORME FINAL**

**"LOS PROVEEDORES"** deberán entregar un informe final de la prestación de **"LOS SERVICIOS"** en medio electrónico disco compacto (CD) e impreso con la firma del Gerente General o de su **"REPRESENTANTE LEGAL"**. Dicho informe deberá realizarse por sede e incluir una descripción detallada de **"LOS SERVICIOS"** que contenga al menos la siguiente información:

- Lista/Inventario de equipo instalado.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

- Esquema de alta disponibilidad utilizado y guía técnica del mismo.
- Escenarios de contingencia contemplados por el esquema de alta disponibilidad propuesto.
- Planos de red y eléctrico instalados.
- Formatos de recepción/revisión de la infraestructura.
- Formato de entrega de equipo de radio, comunicación telefónica y BAM.
- Formato de entrega y verificación funcional de "ST" y primer segmento de red.
- Formato de entrega y verificación funcional de infraestructura total (simulacro).
- Lista de personal que prestó "LOS SERVICIOS", incluyendo último grado de estudios, puesto ocupado y copia de identificación oficial de cada uno.
- Lista/Bitácora de asistencia diaria debidamente firmada por el Coordinador de Sede y el Coordinador de Red.
- Formato de entrega y cambio de claves de acceso en módulo de registro.
- Bitácora diaria de incidentes.
- Reporte general por día, emitido por el sistema de monitoreo de red.
- Bitácoras diarias de acceso al "ST".
- Bitácoras diarias de monitoreo de servidores.
- Constancia de respaldo de información del CCTV y eliminación segura de información en discos duros de servidores.
- Memoria técnica de las configuraciones de los servidores por herramienta usada: Web, Base de datos, Firewall, Sistema Operativo, Componentes de alta disponibilidad.

El informe deberá ser entregado a más tardar el 27 de septiembre de 2013, a entera satisfacción del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, los reportes que se integren como parte del informe final, deberán estar firmados por el personal responsable designado por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO en cada sede.

En caso de deficiencias en la entrega de dicho informe, se le comunicará por escrito o correo electrónico a "LOS PROVEEDORES" inmediatamente después de que se detecte la deficiencia, quienes deberán corregirlas para que pueda ser aceptado.

Una vez aceptado el informe final y realizada la eliminación segura de la información en los equipos, se otorgará por escrito a "LOS PROVEEDORES" un documento de conformidad, mismo que deberá ser integrado a la factura como requisito para la procedencia del pago por "LOS SERVICIOS" proporcionados.

#### 17. TRASLADO DEL EQUIPO

"LOS PROVEEDORES" deberán prever lo necesario para el traslado y la instalación oportuna de los equipos durante la implementación y operación de la infraestructura en todas las sedes incluyendo la prueba piloto, siendo su responsabilidad el transportarlos, instalarlos y mantener su operación óptima durante la prestación de "LOS SERVICIOS", así como eliminar de forma segura la información almacenada y retirarlos una vez concluidos "LOS SERVICIOS".

Toda vez que los equipos son propiedad de "LOS PROVEEDORES", estos serán responsables de establecer los mecanismos de seguridad que consideren necesarios para garantizar la integridad de los equipos durante su traslado y en la prestación de "LOS SERVICIOS".

#### 18. PERIODOS, HORARIOS Y FECHA DE ENTREGA DE LA INFRAESTRUCTURA

Los periodos, fechas y horarios para la prestación de "LOS SERVICIOS" en cada etapa, serán los siguientes.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

**Tabla 4**

**CRONOGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE "LOS SERVICIOS" Y FECHAS DE ENTREGA POR ETAPA**

Descripción de actividad	Horario	Periodo	Consideraciones
<b>Etapa 1: Entrega, configuración y prueba de servidores y equipo muestra</b>			
1.1.-Primera entrega de equipo	A más tardar a las 17:00 horas	9 de Agosto de 2013	Se deberán entregar en el lugar indicado por el <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> : 9 servidores, 9 UPS para servidores, 2 switch de core, 2 switch de acceso, 6 laptop y una impresora. Todos con las características solicitadas en los numerales 3.1., 3.2., 5, 6.1., 7 y 8 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".
1.2.- Segunda entrega de equipo	A más tardar a las 17:00 horas	21 de Agosto de 2013	Se deberá entregar el resto de los servidores con las características solicitadas en el numeral 7 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO", en el lugar indicado por el <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> .
1.3.- Configuración del equipo para prueba	De las 09:00 a las 20:00 horas del 12 de agosto de 2013 y de las 09:00 a las 17:00 horas del 13 de agosto de 2013 en las instalaciones del <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> .	Del 12 al 13 de agosto de 2013	El personal de "LOS PROVEEDORES" realizará la configuración de alta disponibilidad en tres juegos de servidores y el esquema de seguridad en las laptop, entregando los equipos preparados para iniciar las pruebas a más tardar el día 13 de agosto de 2013 a las 17:00 horas.
1.4.- Pruebas a equipos	De las 09:00 a 20:00 horas del 14 al 26 de agosto de 2013 y de las 09:00 a las 17:00 horas el 27 de agosto de 2013 en las instalaciones del <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> .	Del 14 al 27 de agosto de 2013	El personal de "LOS PROVEEDORES" realizará los ajustes a la configuración de los equipos que fueran necesarios, derivados de las pruebas realizadas. A más tardar el día 27 de agosto de 2013 a las 17:00 horas deberán quedar configurados el juego de 3 servidores y el esquema de seguridad de las laptop que serán utilizadas en la prueba piloto a entera satisfacción del <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> .
1.5.- Personal para la configuración de los equipos	De las 09:00 a las 20:00 horas en las instalaciones del <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> .	Del 12 al 27 de agosto de 2013	Durante el periodo y horario de pruebas, el personal de "LOS PROVEEDORES" deberá permanecer en las instalaciones del <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> a fin de realizar los ajustes a la configuración de los equipos necesarios y derivados de las pruebas realizadas.
1.6.- Medios de instalación con configuración final de servidores	A más tardar a las 09:00 horas	29 de agosto de 2013	Con los resultados del desempeño de los servidores durante la prueba piloto y los ajustes de mejora realizados, "LOS PROVEEDORES" deberán obtener la versión final de la configuración de la instalación de los equipos, de la cual deberá entregar 12 juegos con 3 DVD cada uno para la instalación de los servidores (un DVD para el Balanceador, un DVD para el Nodo A o primario y un DVD para el Nodo B o secundario).
1.7.- Preparación de servidores y traslado a sedes	De las 09:00 a las 20:00 horas del 29 de agosto de 2013 y de las 09:00 a las 15:00 horas del 30 de agosto de 2013 o el horario necesario para instalar el software y configurar los servidores	Del 29 al 30 de agosto de 2013	Utilizando para cada grupo de servidores su propio juego de DVD de instalación descritos en el punto 1.6 anterior. "LOS PROVEEDORES" deberán instalar el software y configurar los juegos de servidores, en presencia de personal del <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> . Todos los servidores deberán quedar configurados a más tardar el 30 de agosto a las 15:00 horas.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

Descripción de actividad	Horario	Periodo	Consideraciones
1.8.- Traslado de servidores a sedes	De las 12:00 a 17:00 horas	30 de agosto de 2013	"LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar el personal y el medio de transporte necesario para trasladar los grupos de servidores a sus sedes correspondientes. Los equipos deberán ser recogidos en las instalaciones del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.
<b>Etapa 2: Prueba piloto</b>			
2.1.-Listado de personal para la realización de la prueba piloto	A más tardar a las 17:00 horas	21 de agosto de 2013	"LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, la relación del personal que participará en la prueba piloto, así como la propuesta de diseño de los gafetes a utilizar durante esta prueba para aprobación del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.
2.2.- Entrega de equipo en sede de prueba piloto	A más tardar a las 06:00 horas	26 de agosto de 2013.	"LOS PROVEEDORES" deberán entregar en la sede de la prueba piloto, los equipos y materiales necesarios para instalar la infraestructura tecnológica solicitada en el presente "ANEXO ÚNICO".
2.3.- Instalación de infraestructura	A partir de las 06:00 horas, del primer día y el requerido para concluir en tiempo y forma la instalación de la infraestructura, hasta las 17:00 horas del segundo día.	Del 26 al 27 de agosto de 2013.	"LOS PROVEEDORES" deberán instalar y entregar funcionando correctamente la infraestructura tecnológica en la sede de la prueba piloto a más tardar a las 17:00 horas del 27 de agosto de 2013. Para lo anterior se deberá requisitar el formato de verificación de infraestructura que cumpla la revisión de los puntos señalados en el numeral 10.1. del "APARTADO A" del presente "ANEXO ÚNICO".
2.4.- Traslado de servidores para prueba piloto	A más tardar a las 16:00 horas	27 de agosto de 2013	"LOS PROVEEDORES" deberán trasladar de las instalaciones del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO a la sede de la prueba piloto, los servidores que fueron configurados. Inmediatamente después de concluida la prueba piloto, "LOS PROVEEDORES" deberán trasladar de la sede de la prueba piloto a las instalaciones del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO los servidores utilizados.
2.5.- Operación de la infraestructura en la prueba piloto	De las 06:00 a las 17:00 horas	28 de agosto de 2013	Durante la prueba piloto y en el horario establecido deberá estar presente por parte de "LOS PROVEEDORES", todo el personal requerido en el presente "ANEXO ÚNICO" para operar la infraestructura instalada en esta sede, así como su personal responsable ante la "UCM". El personal de "LOS PROVEEDORES" conforme al punto 2.1. de esta tabla deberá registrar su asistencia en una bitácora como se describe en el numeral 13.4 del "APARTADO A" del presente "ANEXO ÚNICO", cumpliendo los horarios de asistencia para la prueba piloto que con oportunidad serán dados a conocer a "LOS PROVEEDORES" por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO. Al término de la prueba piloto el listado de asistencia será entregada al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

Descripción de actividad	Horario	Periodo	Consideraciones
<b>ETAPA 3: Instalación de la infraestructura para aplicación del ENARM en las sedes restantes</b>			
3.1.- Planos de distribución para la instalación de redes de datos y eléctrica de cada sede.	A más tardar a las 17:00 horas	16 de agosto de 2013	"LOS PROVEEDORES" deberán entregar al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO los planos de distribución para la instalación de las redes de datos y eléctrica de cada sede. El ADMINISTRADOR DEL CONTRATO realizará el análisis de los planos y solicitará los cambios que fueren necesarios.
3.2.- Listas del personal para operar, supervisar, administrar y atender las fallas y contingencias en cada sede	A más tardar a las 17:00 horas	29 de agosto de 2013	"LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, la relación del personal que va a operar, supervisar, administrar y atender las fallas y contingencias en cada una de las sedes así como en la "UCM". También deberán entregar la propuesta de diseño de los gafetes a utilizar para aprobación del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, mismos que deberán ser diferentes a los utilizados en la prueba piloto.
3.3.- Entrega de equipo en cada sede	A más tardar a las 06:00 horas	2 de septiembre de 2013	"LOS PROVEEDORES" deberán entregar en cada sede los equipos y materiales necesarios para instalar la infraestructura tecnológica solicitada en el presente "ANEXO ÚNICO".
3.4.- Entrega de equipos de radio y comunicación telefónica	A la hora que se presenten los funcionarios que recibirán el equipo	2 de septiembre de 2013	"LOS PROVEEDORES" deberán entregar en cada sede 2 (dos) juegos de equipos: 1) 1 (un) juego para el Coordinador de Sede, integrado por 2 (dos) radios y 1 (un) equipo de comunicación telefónica; y 2) 1 (un) juego para el Coordinador de Red, integrado por 1 (un) radio y 1 (un) equipo de comunicación telefónica. En el caso de la "UCM" se entregarán 4 (cuatro) equipos de comunicación telefónica, al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO. Asimismo se deberá entregar en papel y precargado en los equipos de comunicación telefónica, el directorio telefónico tal y como lo establece el numeral 7.5.5. del "APARTADO A" del presente "ANEXO ÚNICO".
3.5.- Entrega de equipos de banda ancha	A la hora que se presenten los funcionarios que recibirán el equipo	2 de septiembre de 2013	"LOS PROVEEDORES" deberán entregar funcionando en cada sede al menos un equipo de banda ancha al Coordinador de Red designado por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.
3.6.- Instalación de "ST" y primer segmento de red	El requerido para concluir en tiempo y forma la instalación de la infraestructura	Del 2 al 3 de septiembre de 2013 a más tardar a las 18:00 horas	En cada sede deberán estar instalados y operando el 3 de septiembre a las 18:00 horas, los "ST" junto con todos los insumos solicitados en el presente "ANEXO ÚNICO" y un primer segmento de red con 96 (noventa y seis) laptop, para lo cual se deberá requisitar el formato de validación de "ST" y primer segmento de red.
3.7.- Instalación del resto de la infraestructura	El requerido para concluir en tiempo y forma la instalación de la infraestructura	Del 2 al 4 de septiembre de 2013 a las 17:00 horas	"LOS PROVEEDORES" deberán entregar la totalidad de la infraestructura instalada y en operación el 4 de septiembre a las 17:00 horas. Se deberá requisitar ítems correspondientes a la entrega de infraestructura instalada en el formato de validación de infraestructura.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

Descripción de actividad	Horario	Periodo	Consideraciones
3.8.- Grabación del CCTV en "ST"	De las 00:00 a las 24:00 horas	Del 03 de septiembre de 2013 a las 18:00 horas hasta el 8 de septiembre de 2013 al concluir el examen y antes de iniciar la desinstalación de la infraestructura	"LOS PROVEEDORES" deberán mantener en operación el CCTV, grabando durante las 24 (veinticuatro) horas del día las imágenes captadas por las dos cámaras instaladas y guardando los datos en una carpeta por día.
3.9.- Simulacro (prueba de funcionalidad de la infraestructura)	De las 17:00 a 22:00 horas	4 de septiembre de 2013	"LOS PROVEEDORES" y su personal en cada sede deberán participar en las pruebas (Simulacros) que se realizarán para comprobar la correcta funcionalidad de la infraestructura, las fallas que se encuentren deberán ser corregidas inmediatamente por "LOS PROVEEDORES", de tal manera que la infraestructura quede operando al 100% (cien por ciento) a más tardar a las 22:00 horas. Asimismo se deberán requisitar ítems correspondientes a la entrega de infraestructura instalada así como de la operación correcta de la misma en el formato de validación de infraestructura.
<b>Etap 4: Operación de la infraestructura instalada</b>			
4.1.- "SA".	De las 06:00 a las 24:00 horas	5, 6, 7, y 8 de septiembre de 2013	"LOS PROVEEDORES" deberán garantizar la correcta operación de la infraestructura instalada, mediante la operación por el personal indicado en el presente "ANEXO ÚNICO", cumpliendo en todo momento con los niveles de servicios establecidos en el numeral 13 del "APARTADO B" del presente "ANEXO ÚNICO".
4.2.- "ST".	Las 24:00 horas		
4.3.- "MR".	De las 06:00 a las 09:30 horas y de las 16:00 a las 22:00 horas		
4.4.- "ST".	De las 06:00 a las 24:00 horas		
4.5.- "UCM".	Las 24:00 horas		
4.6.- Verificación diaria de infraestructura (Check-list)	Diariamente, al término del examen	Del 5 al 7 de septiembre de 2013	Diariamente al término del examen, el personal de "LOS PROVEEDORES" procederá a realizar un recorrido por la sede para verificar y corregir la infraestructura para su correcta operación, utilizando la lista de cotejo proporcionada por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO. Asimismo se deberán limpiar las laptop del "SA" y el historial del navegador de internet. Asimismo se requisitará el formato de validación de infraestructura diariamente.
4.7.- Bitácoras de acceso a "ST" y monitoreo de servidores	Cada hora a partir de las 06:00 y hasta las 22:00 horas	Del 5 al 8 de septiembre de 2013	El Soporte Técnico de "ST" de "LOS PROVEEDORES", entrará al "ST" registrando su acceso en la bitácora y tomará parámetros del desempeño de los servidores, los cuales registrará en la bitácora de monitoreo de servidores.
4.8.- Bitácoras de asistencia del personal de "LOS PROVEEDORES"	Diariamente, a las 17:00 horas	Del 5 al 8 de septiembre de 2013	El Gerente de Red de "LOS PROVEEDORES" entregará al Coordinador de Red designado por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, la lista de asistencia de su personal original correspondiente al día transcurrido, y una copia para el Coordinador de sede designado por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO. La lista deberá estar debidamente requisitada.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

Descripción de actividad	Horario	Periodo	Consideraciones
4.9.- Archivo de sistema de monitoreo de red y bitácoras de incidentes	Diariamente, a las 09:00 horas	Del 6 al 8 de septiembre de 2013	El Gerente de Red de "LOS PROVEEDORES" entregará al Coordinador de Red, designado por el <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> , el archivo en Excel que genere el sistema de monitoreo de red junto con la bitácora de incidentes, ambos con los datos del día anterior. La bitácora de incidentes deberá estar debidamente requisitada.
4.10.- Retiro de discos duros de los servidores y del CCTV	Concluido el examen y una vez que el <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> lo indique.	8 de septiembre de 2013	El personal de "LOS PROVEEDORES" en presencia del personal designado por el <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> , procederá a retirar los discos duros de los servidores y del CCTV, etiquetarlos, empacarlos y entregarlos al Coordinador de Red, designado por el <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> .
<b>ETAPA 5: Desinstalación de la infraestructura</b>			
5.1.- Desinstalación de la infraestructura	A partir del 8 de septiembre de 2013, una vez concluido el examen y cuando el <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> lo indique, hasta las 20:00 horas del 9 de septiembre de 2013	Del 8 al 9 de septiembre de 2013	El personal de "LOS PROVEEDORES", procederá a desmontar la infraestructura instalada, y en presencia del Coordinador de Red designado por el <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> , dará formato a todas las computadoras con la finalidad de eliminar de ellas cualquier información referente al examen.
<b>ETAPA 6: Respaldo y eliminación segura de la información</b>			
6.1.- Respaldo de la información del CCTV	De las 09:00 a las 18:00 horas	Del 18 al 24 de septiembre de 2013	El personal de "LOS PROVEEDORES" acudirá a las instalaciones del <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> , para realizar el respaldo de la información capturada por el CCTV en cada sede, a fin de entregarla en medios electrónicos al <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> y crear una carpeta por cada día de grabación. "LOS PROVEEDORES" deberán incluir el software necesario para la reproducción de los archivos de video.  Asimismo, el <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> entregará un documento que acredite la realización de dicha actividad, mismo que deberá ser integrado a la carpeta de informe final.
6.2.- Eliminación segura de datos en discos duros de servidores	De las 09:00 a 18:00 horas	Del 18 al 24 de septiembre de 2013	El personal de "LOS PROVEEDORES" deberá acudir a las instalaciones del <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> , para realizar la destrucción de la información contenida en los discos duros de los servidores con base a lo establecido en el numeral 15 del "APARTADO A" del presente "ANEXO ÚNICO". El <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> mediante documento que acredite la realización de dicha actividad hará entrega de los discos duros a "LOS PROVEEDORES", dicho documento deberá ser integrado a la carpeta de informe final.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

Descripción de actividad	Horario	Periodo	Consideraciones
<b>ETAPA 7: Informe final</b>			
7.1.- Entrega del informe final	De las 09:00 a las 18:00 horas	27 de septiembre de 2013	"LOS PROVEEDORES" deberán entregar un informe final de "LOS SERVICIOS" prestados, en medio electrónico CD, e impreso y firmado por el Gerente General o el representante legal de "LOS PROVEEDORES" de acuerdo a lo solicitado en el numeral 16 del "APARTADO A" del presente "ANEXO ÚNICO".

Los horarios establecidos en la tabla anterior son enunciativos más no limitativos, por lo que podrán extenderse sin que por ello genere un costo adicional para "LA SECRETARÍA", de tal forma que "LOS PROVEEDORES" deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el contrato y el presente "ANEXO ÚNICO".

**19. UBICACIÓN DE LAS SEDES**

Las sedes donde se prestarán "LOS SERVICIOS" se encuentran en las ciudades enunciadas en la siguiente tabla o su correspondiente área metropolitana:

**TABLA 5**

**UBICACIÓN DE LAS SEDES**

SEDE	NOMBRE	CIUDAD / ESTADO	No. SUSTENTANTES
01	MORELOS	CUERNAVACA / MORELOS	550
02	DF 1	DISTRITO FEDERAL	700
03	DF 2	DISTRITO FEDERAL	600
04	DF 3	DISTRITO FEDERAL	512
05	GUADALAJARA 1	GUADALAJARA / JALISCO	700
06	GUADALAJARA 2	GUADALAJARA / JALISCO	500
07	HERMOSILLO	HERMOSILLO / SONORA	700
08	LEÓN	LEÓN / GUANAJUATO	600
09	MONTERREY	MONTERREY / NUEVO LEÓN	700
10	PUEBLA	PUEBLA / PUEBLA	650
11	CHIAPAS	TUXTLA GUTIÉRREZ / CHIAPAS	450

El ADMINISTRADOR DEL CONTRATO proporcionará a "LOS PROVEEDORES" en cada sede, el mobiliario (mesas, tablonés, sillas, etcétera) necesario para la instalación de la infraestructura solicitada. Para asegurar la correcta ventilación de los equipos laptop, las mesas donde éstos se colocarán no deberán tener mantelería.

En caso de una contingencia o causa de fuerza mayor, el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO podrá cambiar los domicilios de las instalaciones donde se aplicará el examen, notificando inmediatamente por escrito a "LOS PROVEEDORES" el nuevo domicilio de la sede.

**20. TIPO, NÚMERO Y EQUIPOS REQUERIDOS POR SEDE**

En la siguiente tabla se establece la cantidad de nodos y estaciones de trabajo requeridas para la prestación de "LOS SERVICIOS" en las diferentes áreas de cada sede.

**TABLA 6**

**NODOS Y ESTACIONES DE TRABAJO**

Sede	Nodos Requeridos			Estaciones de Trabajo				
	"SA"	"MR"	"ST"	"SA"	"MR"	"MA"	"SF"	"UCM"
1	550	4	6	550	4	1	1	1
2	700	6	6	700	6	1	1	
3	600	5	6	600	5	1	1	
4	512	4	6	512	4	1	1	
5	700	6	6	700	6	1	1	
6	500	4	6	500	4	1	1	
7	700	6	6	700	6	1	1	
8	600	5	6	600	5	1	1	
9	700	6	6	700	6	1	1	
10	650	5	6	650	5	1	1	
11	450	4	6	450	4	1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>6662</b>	<b>55</b>	<b>66</b>	<b>6662</b>	<b>55</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>1</b>

"SA".- Salón para aplicación del examen [estación de trabajo integrada de 1 (una) computadora portátil tipo laptop]

"MR".- Módulo de Registro y Reporte [estación de trabajo integrada de 1 (una) computadora portátil tipo laptop y 1 (una) impresora]

"MA".- Módulo de Aclaraciones [estación de trabajo integrada de 1 (una) computadora portátil tipo laptop y conexión a internet de banda ancha]

"SF".- Área de Staff [estación de trabajo integrada por 2 (dos) computadoras portátiles tipo laptop, 1 (un) multifuncional, 2 (dos) conexiones a internet de banda ancha, 2 (dos) equipos de comunicación telefónica y 3 (tres) radios portátiles de comunicación local en sede]

"ST".- Área de Site [estación de trabajo integrada de 3 (tres) servidores, 3 (tres) nobreak, 1 (un) switch de core, 1 (un) sistema de circuito cerrado de TV CCTV con respaldo de energía independiente y 1 (un) sistema de monitoreo de red con respaldo de energía independiente]

"UCM".- Unidad Central de Mando [estación de trabajo integrada de 4 (cuatro) computadoras portátiles tipo lap top, 4 (cuatro) conexiones a internet de banda ancha y 4 (cuatro) equipos de comunicación telefónica]

**TABLA 7**

**CUADRO DE DISTRIBUCIÓN**

Sede	Laptop	Servidor	Impresora	Multifuncional	UPS Servidor	Switch de acceso	UPS para switch de acceso	Switch de Modulo de Registro	Switch de core	Planta generadora de energía eléctrica	Total de nodos	Servicio de telefonía	Servicios de Internet de banda ancha	Radios de comunicación	Circuitos cerrados de TV, CCTV	Sistema de Monitoreo de Red
1	557	3	4	1	3	24	5	1	1	1	580	2	3	3	1	1
2	709	3	6	1	3	30	5	1	1	1	712	2	3	3	1	1

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

Sede	Laptop	Servidor	Impresora	Multifuncional	UPS Servidor	Switch de acceso	UPS para switch de acceso	Switch de Modulo de Registro	Switch de core	Planta generadora de energía eléctrica	Total de nodos	Servicio de telefonía	Servicios de Internet de banda ancha	Radios de comunicación	Circuitos cerrados de TV, CCTV	Sistema de Monitoreo de Red
3	608	3	5	1	3	26	5	1	1	2	611	2	3	3	1	1
4	519	3	4	1	3	22	5	1	1	1	522	2	3	3	1	1
5	709	3	6	1	3	30	5	1	1	0	712	2	3	3	1	1
6	507	3	4	1	3	22	5	1	1	0	510	2	3	3	1	1
7	709	3	6	1	3	30	5	1	1	1	712	2	3	3	1	1
8	608	3	5	1	3	26	5	1	1	1	611	2	3	3	1	1
9	709	3	6	1	3	30	5	1	1	1	712	2	3	3	1	1
10	658	3	5	1	3	28	5	1	1	1	661	2	3	3	1	1
11	457	3	4	1	3	20	5	1	1	1	460	2	3	3	1	1
UCM	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6754</b>	<b>33</b>	<b>55</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>288</b>	<b>55</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>6793</b>	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

**"APARTADO B"**

**CONSIDERACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE "LOS SERVICIOS"**

**1. TOTAL DE EQUIPO REQUERIDO Y PRECIOS UNITARIOS**

1.1. "LOS PROVEEDORES" entregarán para la prestación de "LOS SERVICIOS", el siguiente equipo:

**Tabla 8**

**EQUIPO PARA LA PRESTACIÓN DE "LOS SERVICIOS"**

Tipo de equipo	Cantidad	Marca	Modelo
Computadora portátil tipo laptop.	6754	HP	450
Servidor	33	HP	PROLIANT ML350P
Impresora	55	HP	LASERJET PRO 400 M401n
Multifuncional	12	HP	LASERJET PRO M1212nf
UPS servidor	33	ZIGOR	VOLGA 3000
UPS switch de acceso	55	ZIGOR	DANUBIO 1000RE
Sistema CCTV	11	EPCOM	PC-32
Switch de acceso y Switch de "MR"	288	D-LINK	DES-3200-28
Switch de core	11	D-LINK	DGS-3620-52T
Planta generadora de energía eléctrica	10	CUMMINS	150 KW
Total de nodos/cableado estructurado	6793	PANDUIT	No aplica

1.2. Los equipos que entregarán "LOS PROVEEDORES" para la solución, deberán incluir todos los accesorios y demás elementos necesarios para su instalación y correcto funcionamiento.

2. SERVICIO DE CABLEADO (red de datos)

"LOS PROVEEDORES" deberán considerar el sistema de cableado para la totalidad de las sedes de aplicación, de acuerdo al número de nodos solicitados en la Tabla 6 del "APARTADO A" del presente "ANEXO ÚNICO" para cada una de las sedes. Por ningún motivo se instalarán nodos adicionales en ninguna de las áreas que comprende la infraestructura a menos que sean solicitados por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

2.1. El cable de red proporcionado por "LOS PROVEEDORES", deberá cumplir con los estándares ANSI/EIA/TIA y/o ISO/IEC.

"LOS PROVEEDORES" deberán contemplar la ejecución de pruebas de rendimiento y desempeño del 100% (cien por ciento) de los enlaces de cables instalados, con base a ISO/IEC11801. Asimismo, durante la prestación de "LOS SERVICIOS", el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO podrá validar el óptimo funcionamiento de los enlaces de cable instalados.

2.2. Alcance del sistema de cableado estructurado

El alcance del sistema de cableado consistirá en el suministro e instalación de todos los elementos necesarios para crearlo, como a continuación se describe:

2.2.1. Cableado horizontal con cable UTP Categoría 5e con soporte de 100 MHz o mayor entre las estaciones de trabajo instaladas ya sea en el "SA" y en el "MR" con los switches de acceso correspondientes. Estos cables deberán ser del tipo patch cord creados de fábrica con las dimensiones suficientes para la instalación requerida.

2.2.2. Cableado horizontal con cable UTP Categoría 6 o mayor con soporte de 250 MHz o más entre los switch de acceso y el switch de core.

2.2.3. Cableado horizontal con cable UTP Categoría 6 o mayor con soporte de 250 MHz o más entre el switch de core y los servidores. Estos cables deberán ser del tipo patch cord creados de fábrica con las dimensiones suficientes para la instalación requerida.

2.2.4. "LOS PROVEEDORES" deberán realizar la instalación en cada sede conforme a los planos de distribución de la red de datos presentados en su propuesta técnica, atendiendo a:

- La ubicación física de los equipos laptop y switch's de acceso del salón de aplicación y del módulo de registro.
- Trayectoria del cableado hacia los switch's de acceso correspondientes.
- Trayectorias del cableado de los switch's de acceso hacia el switch de core en el "ST".

2.2.5. Las trayectorias del cableado estructurado deberán ser lo más alejadas de las rutas que sean utilizadas para el acceso de los sustentantes desde el exterior de la sede y hasta el "MR" y "SA", lo anterior con la finalidad de que los cables no sean pisados por el personal y sustentantes que transitarán estas rutas durante la operación de la infraestructura. En caso de no existir trayectorias alternas y sea necesario dejar trayectorias del cableado en lugares de paso del personal y sustentantes, los tramos de cableado deberán ser protegidos por canaletas metálicas para uso rudo y señalizados con cinta plástica adhesiva con simbología de precaución (franjas diagonales alternadas en colores amarillo y negro).

2.3. Calidad del sistema de cableado

Con la finalidad de asegurar que "LOS PROVEEDORES" se apeguen a las especificaciones, procedimientos de ingeniería y cualquier otro requerido por el fabricante de los componentes de cableado utilizados, "LOS PROVEEDORES" cuentan con certificación y/o acreditación del fabricante PANDUIT de los equipos, para realizar los

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

trabajos de instalación del cableado correspondientes. Todos los materiales suministrados para el sistema de cableado a instalar, deberán ser totalmente nuevos, libres de todo defecto o corrosión y del mismo fabricante para asegurar su compatibilidad y óptimo funcionamiento.

**2.4. Arquitectura/Topología de la red**

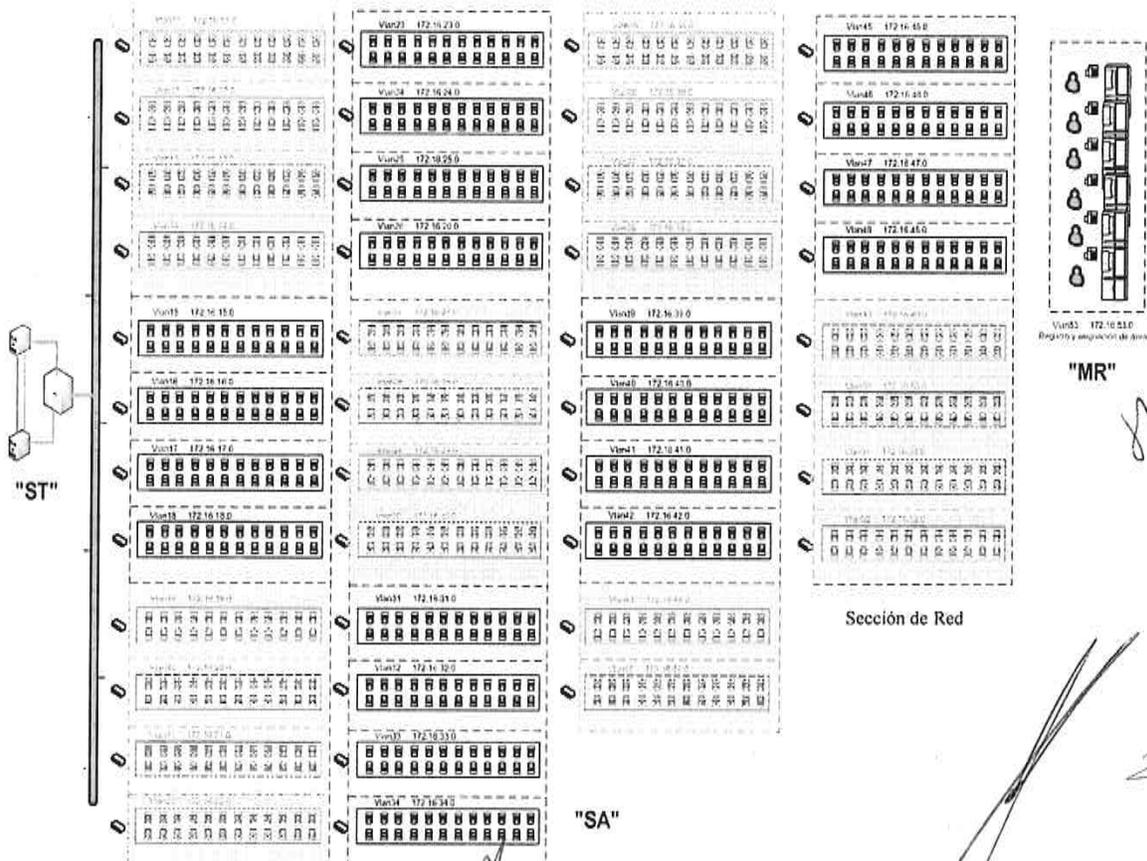
La red a instalar por **"LOS PROVEEDORES"** deberá cumplir las siguientes características:

- Estar subdividida en agrupaciones denominadas secciones o segmentos de 96 nodos/equipos cada una.
- Cada sección se dividirá en 4 subsecciones de 24 nodos/equipos cada una.
- Los equipos laptop se deberán conectar a los switch de acceso y este último a su vez deberá conectarse directamente hasta el switch de core en el **"ST"**; no podrá existir cascado o algún otro dispositivo repetidor o concentrador.
- Existir una subsección exclusiva para los equipos del área de registro.

El objetivo del siguiente diagrama es proporcionar a **"LOS PROVEEDORES"** información que integra los equipos de cómputo y elementos de red dentro de una arquitectura prototipo como referencia.

**"LOS PROVEEDORES"** implementarán conforme al diseño de la arquitectura presentado en su propuesta técnica, el cual se basa en las características de los equipos propuestos y cumple con los requerimientos estipulados en el presente **"ANEXO ÚNICO"**, garantizando con ello la prestación de **"LOS SERVICIOS"**:

**Diagrama 4**



### 3. CARACTERÍSTICAS DEL SWITCH

#### 3.1. Switch de core.

Switch capa 3 para centralización de servicios ubicado en el "ST" de cada sede de aplicación. Estos equipos deberán conectar el total de los switches de acceso que conforman las redes locales de cada una de las sedes de aplicación mediante cableado de cobre CAT6, a una velocidad de 1000 Mbps en cada uno de los puertos.

Los requisitos generales para el switch de core, son:

**Marca: D-Link, Modelo: DGS-3620-52T**

Capa	Capa 3
Monitoreo	Deberá soportar al menos SNMP v.2.
Interfaces	48 puertos UTP Gigabit Ethernet 1000BASE-T independientes que soporten la detección automática de la velocidad y dúplex (IEEE 802.3, 802.3u y 802.3ab).
Puertos Gigabit	2 puertos de Gigabit Ethernet en cobre mediante módulo de expansión SFP, soportando interfaces RJ45.
VLAN	Soporte para VLAN's basadas en Puertos.
Fuente de Poder	2 Fuentes de poder redundantes, una AC internayuna externa de la misma marca del fabricante D-LINK Modelo DPS-500. Pueden operar según los siguientes parámetros: Autosensado, 100-120 V / 200-240 V, AC.

#### 3.2. Switch de acceso

Switch capa 2 para acceso de servicios, deberán ser de la misma marca de los switches de core ubicados en las mesas de aplicación. Estos equipos deberán conectar el total de nodos que conforman las redes locales de las sedes de aplicación.

Los requisitos generales para el switch de acceso, son:

**Marca: D-Link, Modelo: DES-3200-28**

Capa	Capa 2
Monitoreo	Deberá soportar al menos SNMP v.2.
Interfaces	24 puertos UTP Fast Ethernet 10/100 independientes que soportan la detección automática de la velocidad y dúplex (IEEE 802.3, 802.3u y 802.3ab).
Puertos Gigabit	2 puertos de Gigabit Ethernet en cobre interconstruidos, soportando interfaces RJ-45.
Fuente de Poder	Fuente de poder AC interna. Puede operar según los siguientes parámetros: Autosensado, 100-120 V / 200-240 V, AC.
VLAN	Soporte para VLAN's basadas en puertos.

### 4. SISTEMA DE MONITOREO DE RED

"LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar un sistema de monitoreo de actividad de la red para prevención de incidentes por causa de falla en la conectividad, mediante el software D-VIEW 6.0- Network Management Software Professional Edition de la marca D-Link, conforme a las especificaciones descritas en el CD adjunto.

4.1. El sistema de monitoreo deberá cumplir mínimo con las siguientes características:

4.1.1. Monitoreo continuo de equipos conectados a la red.

4.1.2. Presentar en pantalla el estatus monitoreado para cada equipo conectado, resaltando gráficamente aquellos en que se detecte falla en la conectividad o inactividad.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

- 4.1.3. Generar una alerta de manera automática identificando el equipo afectado, cuando se detecte alguna falla o inactividad.
- 4.1.4. Llevar registro automático de todas las incidencias que incluya como mínimo: fecha y hora de inicio de la interrupción, fecha y hora de reanudación de la comunicación, IP del equipo afectado, sección y número de equipo afectado.
- 4.1.5. Emitir diariamente un reporte en hoja de cálculo con los incidentes al cierre de cada día. Este reporte deberá ser impreso y firmado por el Coordinador de Red y el Gerente de Red designados por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, para que finalmente sea entregado de manera impresa y electrónica al Coordinador de Red.

**5. COMPUTADORAS PORTÁTILES TIPO LAPTOP**

Los requisitos generales para computadoras portátiles tipo laptop, son:

**Marca: HP  
Modelo: 450 Notebook PC**

Especificación	Descripción
Procesador	Procesador Intel Celeron B830 (2MB Caché, 1.80 Ghz) Dual Core.
Memoria	Memoria RAM DDR3 de 2 GB (1 DIMM).
Puertos integrados mínimos	RJ-45 / Ethernet, 3 puertos USB.
Comunicaciones	Ethernet 10/100/1000
Sistema operativo	Sistema operativo gráfico Ubuntu Linux mediante el cual se puede implementar una red, configurar IP fija, instalar y navegar a través de Internet con el navegador web indicado.
Navegador de internet	Mozilla Fire Fox 11.0
Pantalla	LED-backlit HD 14". Resolución de 1366 x 768 pixeles a 32 bits.
Accesorios	Teclado en español, distribución de teclas tipo latinoamericana.
	Apuntador tipo touch pad.
	Incluye el adaptador de corriente alterna original.
	Incluye los cables necesarios para la alimentación eléctrica.
	Batería recargable original

**6. UPS**

**6.1. UPS para servidores**

Los requisitos generales de UPS para servidores, son:

**Marca: ZIGOR  
Modelo: VOLGA 3000**

Especificación	Descripción
Capacidad	2100 watts.
Tecnología	Online de doble conversión.
Alimentación	120 Volts.
Rango antes de operar baterías	Voltaje de entrada inferior 70-85 VCA. Voltaje de entrada superior 138-148 VCA.
Frecuencia de entrada	60 Hz.
Salida de tensión en línea	120 V +/- 5%.
Frecuencia de salida	60 Hz +/- 0.5 Hz.
Contactos	Con al menos 4 tipos: NEMA 5-15R con respaldo, regulación y protección.
Tiempo de transferencia	0 milisegundos.

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

Batería	De plomo ácido, sellada, libre de mantenimiento.
Tiempo de carga	Máximo 6 horas al 75% de carga.
Pantalla lcd o indicador por leds que indique los parámetros de:	Encendido, operación normal con línea, operación con baterías, falla del ups, sobrecarga, batería baja, nivel de carga de batería.
Alarmas acústicas	Sobrecarga, batería baja, respaldo de batería.
Protecciones	Supresión de sobrecarga (picos y ruidos) de CA corto circuito, fuera de rango.
Tiempo de respaldo	12 minutos a media carga.
Encendido	Encendido independiente con capacidad de arranque en frío.

**6.2. UPS para switch de acceso**

Las características técnicas que deberán cumplir los equipos UPS para respaldar a los switch de acceso de la red de datos que deberán proporcionar "LOS PROVEEDORES", son de la marca: **ZIGOR, Modelo: DANUBIO 1000RE** y cumplirán con lo siguiente:

- Tiempo de respaldo de 15 minutos mínimo, con la carga máxima posible generada por los equipos que en cada UPS serán conectados, basado en la memoria de cálculo de capacidad para UPS de acceso.
- Protección contra sobrecarga.
- Protección contra corto circuito.
- Indicadores de operación con línea, operación con batería y nivel de carga de batería.
- Alarma audible cuando opera con batería.

**7. SERVIDORES**

Los requisitos generales de los servidores, son:

Marca: HP  
Modelo: PROLIANT ML350p

Especificación	Descripción
Procesador	2 x Intel Xeon E5-2620 Six Core a 2.0 GHz con desempeño superior.
Memoria RAM	16 GB RAM DDR3.
Capacidad en discos	2x300 GB SAS10,000 rpm.
Arreglo en discos	RAID 1 por hardware.
Monitor	Tipo Plat Panel TFT 18.5" Marca HP Modelo LV1911.
Tarjeta de Red	Red Ethernet gigabit doble puerto (10/100/1000 Mbps) integrada. Tarjeta PCI-e adicional con doble puerto gigabit agregada.
Teclado	Teclado PS/2 y/o USB en español, distribución latinoamericana marca HP.
Mouse	Mouse óptico con scroll, compatible PS/2 ó USB 2.0.
Puertos	4 puertos USB 2.0, mínimo 2 frontales.
Software Preinstalado	Red Hat Enterprise Linux 5.6 con soporte por parte del fabricante del Sistema Operativo.
Fuente de poder	2 fuentes redundantes.
DVD-RW	DVD+RW SATA interno.
NOTA: Gabinete, monitor, teclado y mouse marca HP.	

Los servidores propuestos para la prestación de "LOS SERVICIOS" deberán ser invariablemente de la misma marca, modelo y características técnicas en todas las sedes.

**8. IMPRESORAS**

Los requisitos generales de las impresoras, son:

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

**Marca: HP  
Modelo: LASERJET PRO 400 M401n**

Especificación	Descripción
Tipo	Láser b/n.
Velocidad de impresión	35 páginas x minuto.
Resolución	1200 x 1200 dpi.
Interfaces	USB 2.0, conexión a Red Gigabit Ethernet (10/100/1000).
Compatibilidad	Compatible con la versión del sistema operativo propuesto para los equipos laptop, deberá incluir los controladores a utilizar.
Cable USB, interfaces y de potencia	Incluidos.

**9. MULTIFUNCIONAL**

Los requisitos generales de los multifuncionales, son:

**Marca: HP  
Modelo: LASERJET PRO M1212nf**

Multifuncional	
Especificación	Descripción
Impresora	
Tipo de impresora	Láser monocromática
Resolución de impresión:	600 x 600 dpi
Puertos estándar	USB 2.0
Copiadora	
Tipo de copiadora	Láser monocromática
Velocidad de copiado	Hasta 24 cpm
Memoria:	32 MB
Escáner	
Tipo de escáner:	Digitalizadora plana
Características del escáner	Escaneado en blanco/negro y a color
Rango de ampliación/reducción	25 - 400%

**10. CCTV (CIRCUITO CERRADO DE TV) PARA "ST"**

"LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar un sistema de CCTV, cuyo fin es garantizar el monitoreo continuo de los servidores instalados en el "ST" durante el proceso de aplicación del ENARM, dicho circuito deberá constar de:

- 2 (dos) cámaras para circuito cerrado de TV a color, 1 (una) computadora de escritorio **Marca HP Modelo 6305 Pro**, cuyas características técnicas solventarán el control de las cámaras y el almacenamiento de la información generada por el sistema de CCTV (las 24 horas del día) con un equipo DVR de la **Marca HIKVISION**, así como un equipo de respaldo de energía exclusivo para este sistema de la **Marca ZIGOR Modelo Danubio 1000RE**.

10.1. Los requisitos generales de las cámaras del CCTV, son:

**Marca: EPCOM  
Modelo: PC-32**

Dispositivo de Imagen	CCD de color
Sistema de TV	NTSC
Distancia entre IR	10m.
Salida video	En BNC
Lente	F: 3,6mm
Resolución horizontal	420 líneas de tv
Iluminación	Minima 0 Lux (Led's encendidos)

## 11. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS BIENES INFORMÁTICOS

- 11.1. Las computadoras portátiles tipo laptop proporcionadas por "LOS PROVEEDORES" contarán con las siguientes características:
- 11.1.1. CATEGORÍA DE PARTICIPACIÓN EN LA EPEAT: SILVER.
  - 11.1.2. Cumplen con las buenas prácticas ambientales, como lo son la ENERGY STAR 5.0 y la Restricción de Sustancias Peligrosas (ROHS).
  - 11.1.3. Estar clasificadas en la DMTF (Distributed Management Task Force) bajo la categoría "BOARD MEMBER".
  - 11.1.4. Cumplen con la norma NOM-019-SCFI-1998 (Seguridad de equipo de procesamiento de datos).
- 11.2. Los equipos UPS proporcionados por "LOS PROVEEDORES" cumplirán con la norma NOM-001-SCFI-1993 (Aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica – Requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo).
- 11.3. La instalación eléctrica propuesta por "LOS PROVEEDORES", cumplirá con la NOM-001-SEDE-2005 (Instalaciones eléctricas).
- 11.4. "LOS PROVEEDORES" deberán verificar que los fabricantes de los equipos y materiales: laptop, servidores, switch, UPS de servidor, cableado estructurado, cable de red eléctrica, cuenten con el certificado de calidad vigente de la ISO 9001:2008 o NMX-CC-9001-IMNC-2000 (Sistema de Gestión de Calidad).

## 12. PLANTA GENERADORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA EMERGENCIA

Las plantas generadoras de energía eléctrica suministradas en cada una de las sedes serán de la marca CUMMINS de 150 KW y cumplirán las siguientes características:

- Operación trifásica.
- Capacidad mínimo 20% (VEINTE POR CIENTO) superior al cálculo de consumo máximo de la infraestructura instalada, considerando la memoria de cálculo presentada por "LOS PROVEEDORES" en su propuesta técnica.
- Tiempo de respuesta máximo para arranque y estabilización de planta generadora de energía eléctrica de 5 (cinco) minutos.
- Arranque y conmutación automática cuando se detecte interrupción en el suministro eléctrico.
- Paro y conmutación automática cuando se detecte restablecimiento en el suministro eléctrico.
- Capacidad para operación continua durante 72 (setenta y dos) horas.

## 13. NIVELES DE SERVICIO

Para garantizar los niveles de servicio "LOS PROVEEDORES" deberán contar con un stock del 2.1% (DOS PUNTO UNO POR CIENTO) de la cantidad de equipos laptop totales requeridos por cada sede. Dichos equipos son adicionales a los establecidos para la prestación de "LOS SERVICIOS" en cada sede como se establece en la Tabla 7. Dicho stock es el siguiente:

Sede	Equipos proporcionados en cada sede	Stock del 2.1% propuesto
1	557	12
2	709	16
3	608	15

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

Sede	Equipos proporcionados en cada sede	Stock del 2.1% propuesto
4	519	15
5	709	12
6	507	12
7	709	12
8	608	12
9	709	12
10	658	12
11	457	12
Total	6750	142

13.1. "LOS PROVEEDORES" se obligan a garantizar los niveles de servicio establecidos a continuación:

13.1.1. Computadoras portátiles tipo laptop, servicio de comunicación telefónica, servicios de internet de banda ancha y servicios de radio comunicación:

"LOS PROVEEDORES" proporcionarán en cada sede el número de equipos requeridos, que cumplan con las características técnicas solicitadas en el presente "ANEXO ÚNICO". Los equipos mencionados deberán brindar el servicio con una disponibilidad del 100% (cien por ciento) a partir del 2 de septiembre de 2013 a las 06:00 horas, con excepción de las computadoras laptop, mismas que deberán brindar el servicio a partir del 05 de septiembre a las 06:00 horas y hasta la terminación del examen en la última sede el día 8 de septiembre de 2013. En caso de que alguno de los equipos presente algún problema en su funcionamiento, la determinación y corrección de la falla deberá hacerse en un tiempo que no exceda de 15 (quince) minutos y para el caso de que no se logre solucionar el problema se sustituirá el equipo correspondiente dentro de este mismo periodo de tiempo.

13.1.2. Servidores, switch de core, switch de acceso, UPS y CCTV:

"LOS PROVEEDORES" deberán brindar el servicio de esta infraestructura para el "ST" con una disponibilidad del 100% (cien por ciento). La operación de dichos equipos será a partir del 3 de septiembre de 2013 a las 18:00 horas y durante la realización del examen; asimismo deberán contar con el software necesario para restaurar la solución propuesta.

En caso de algún mal funcionamiento de los equipos mencionados, especialmente los servidores, inmediatamente deberá entrar en operación el esquema de alta disponibilidad y se tiene 30 (treinta) minutos para resolver el problema del equipo con falla y/o sustituirlo.

13.1.3. Impresoras y multifuncionales:

"LOS PROVEEDORES" deberán garantizar el suministro de consumibles como papel y los propios de los equipos que permitan atender los volúmenes de impresión necesarios para la operación durante la aplicación del examen. Del mismo modo deberán garantizar el 100% (cien por ciento) de la operabilidad de los equipos a partir del 4 de septiembre de 2013 a las 17:00 horas y hasta la conclusión del examen, por lo que en caso de presentarse algún problema con los mismos, la resolución de la falla deberá determinarse y solventarse en un lapso de tiempo que no deberá exceder de 15 (quince) minutos. Para el caso de no poder resolver el problema en el mismo periodo de tiempo, dicho equipo deberá ser sustituido de manera inmediata por otro de las mismas características técnicas o superiores.

13.1.4. Componentes del cableado estructurado y nodos de red:

"LOS PROVEEDORES" deberán proporcionar e instalar todos los elementos necesarios para el montaje de la red en cada una de las sedes correspondientes y garantizar el correcto funcionamiento y operación de la

**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

infraestructura de los nodos de datos durante la aplicación del examen. Se deberá verificar la conectividad en el total de los nodos.

Para todos los componentes del cableado estructurado, así como para los switches requeridos para la operación durante la aplicación del examen en los "SA", "LOS PROVEEDORES" deberán brindar el servicio por sede con disponibilidad del 100% (cien por ciento), a partir del 4 de septiembre 2013 a las 17:00 horas y hasta concluir el examen.

13.1.5. "LOS PROVEEDORES" deberán monitorear todos los nodos para verificar que se encuentren activos, siendo su responsabilidad el incorporar las herramientas que consideren necesarias para cumplir con los niveles de servicio requeridos sin que esto impacte en el desempeño de la red. Para lo cual, se obliga a cumplir con el sistema de monitoreo de red **D-View 6.0 – Network Management Software Professional Edition**, así como la metodología que este sistema usa para monitorear, la forma en que funciona mencionando los protocolos de comunicación que pueden ser utilizados y los intervalos de tiempo que pueden ser establecidos para supervisar la actividad de cada nodo de la red, presentar en pantalla la información y generar reportes en hoja de cálculo o propios de la herramienta. Esta herramienta deberá ser instalada en una computadora **HP Compaq 6305 Pro** con monitor **HP LV1911 de 18.5"** que fungirá como Servidor de Monitoreo y que será colocada dentro del "ST" y con el monitor o display fuera del mismo para su visualización.

13.1.6. **Aplicativo:**  
El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** deberá proporcionar el aplicativo correspondiente, para la realización del examen y corregirá cualquier falla inherente del mismo. Asimismo vigilará el funcionamiento del aplicativo y reportará cualquier falla e imprevisto relacionado con la operación del aplicativo, que no esté dentro de su alcance solucionar.

#### 14. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS

En caso de atraso de los plazos pactados para la prestación de "LOS SERVICIOS", "LOS PROVEEDORES" se obligan a pagar a "LA SECRETARÍA" una pena convencional del 2.5% (DOS PUNTO CINCO POR CIENTO) por cada día natural de atraso sobre el importe de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Dichas penalizaciones serán calculadas, documentadas y aplicadas por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** y no excederán del monto de la garantía de cumplimiento. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento.

En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

Las penas convencionales se harán efectivas mediante pago directo a la Tesorería de la Federación, mediante la presentación del formato correspondiente debidamente requisitado, con acuse de pago de la institución bancaria respectiva.

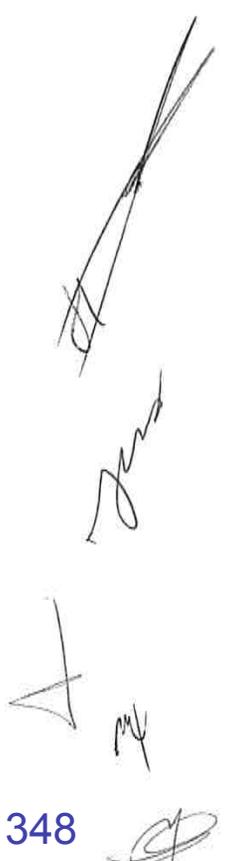
"LOS PROVEEDORES" deberán garantizar durante la prestación de "LOS SERVICIOS", que la operación de los mismos sea de manera eficiente y eficaz, por lo que están obligados a mantener las condiciones de infraestructura que permitan la aplicación del examen. Todo personal, equipo y/o servicio utilizado, incluyendo aquel que sustituyera a otro, deberá cumplir con los requisitos indicados en el presente "ANEXO ÚNICO".

Durante la prestación de "LOS SERVICIOS" el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** validará el correcto funcionamiento e instalación de la infraestructura, por lo que "LOS PROVEEDORES" se obligan a pagar a "LA SECRETARÍA" deductivas, sobre el monto de "LOS SERVICIOS" prestados parcial o deficientemente, en los términos y condiciones siguientes:

**Tabla 9**

**DEDUCCIONES**

CONCEPTO	DEDUCCIONES
<b>Equipo e infraestructura:</b> Se aplicarán deductivas en los porcentajes establecidos en este apartado sobre el precio unitario de cada equipo y/o infraestructura, en su entrega, parcial o deficiente; incumplimiento en la sustitución y/o solución de falla conforme a las cantidades, características técnicas y tiempos máximos señalados en el presente "ANEXO ÚNICO".	
Servidor	200% del precio unitario.
Computadoras portátiles tipo Lap top	100% del precio unitario.
Multifuncionales	100% del precio unitario.
Impresora	100% del precio unitario.
Nobreak	100% del precio unitario.
Nodo	100% del precio unitario.
Switch de core	200% del precio unitario.
Switch de acceso	100% del precio unitario.
Radios de comunicación	100% del precio unitario.
Equipos de comunicación telefónica	200% del precio unitario.
Servicio de internet de banda ancha	200% del precio unitario.
Circuito cerrado de TV	100% del precio unitario.
Planta generadora de energía eléctrica	200% del precio unitario.
<b>Personal</b>	
<b>a) Por no presentarse o sustituirse</b>	
Personal: Se deducirá el equivalente a un día (mismo que se obtendrá de dividir el precio unitario por personal entre cuatro días de aplicación del examen), si el personal excede un plazo máximo de 15 minutos en presentarse o 60 minutos en sustituirse.	
Gerente General	200% del precio unitario.
Soporte Técnico de "ST"	200% del precio unitario.
Gerente de Red	100% del precio unitario.
Supervisor Técnico	100% del precio unitario.
Soporte Técnico de Sección	100% del precio unitario.
Asistente de registro	100% del precio unitario.
<b>b) Inasistencia</b>	
Gerente General a convocatoria realizada por el <b>ADMINISTRADOR DEL CONTRATO</b> , via telefónica o por correo.	\$1,000.00 por cada hora de ausencia.
Personal encargado de la configuración de servidores.	.05% del monto total del contrato por cada día de ausencia.
Personal encargado de la configuración de políticas de seguridad.	.05% del monto total del contrato por cada día de ausencia.
<b>Otros</b>	
Por traslados deficientes de los servidores para la prueba piloto.	.025% del monto total del contrato por servidor trasladado de manera deficiente.
Por traslados deficientes de los servidores configurados a cada sede.	.025% del monto total del contrato por servidor trasladado de manera deficiente.
Por falla en la configuración de alta disponibilidad durante la prueba piloto	0.50% del monto total del contrato.
Por falla en la configuración de las políticas de seguridad en laptop durante la prueba piloto	0.50% del monto total del contrato.
Por la entrega deficiente de las listas de personal asignado (para la prueba piloto y para la operación de las sedes)	\$1,000.00 diarios por entrega deficiente por lista.
Por la entrega deficiente de planos finales de distribución de red de datos y eléctrica en cada sede.	\$1,000.00 diarios por entrega deficiente por sede.
Por la entrega deficiente del programa final de trabajo en medio impreso y electrónico utilizando open-project.	\$1,000.00 diarios por entrega deficiente.
Por la entrega incompleta o deficiente de:	\$500.00 por hora por tipo de documento. 



**"ANEXO ÚNICO" DEL  
CONTRATO No. DGRMSG-DCC-S-025-2013**

CONCEPTO	DEDUCCIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora de asistencia diaria.</li> <li>• Bitácora de acceso al "ST"</li> <li>• Formato de claves "MR"</li> <li>• Bitácora de incidentes</li> <li>• Archivo de sistema de monitoreo</li> </ul>	
Por la entrega incompleta de los archivos en medios electrónicos del CCTV.	0.05% del monto total del contrato.
Por el borrado incompleto o deficiente de la información de los discos duros de los servidores.	0.05% del monto total del contrato.
Por la entrega incompleta o deficiente del Informe final.	0.20% del monto total del contrato.

Las deductivas serán calculadas, documentadas y aplicadas por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, y no excederán del monto de la garantía de cumplimiento. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento.

**15. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO**

Para garantizar a "LA SECRETARÍA" el exacto cumplimiento de las obligaciones que "LOS PROVEEDORES" contraen en virtud del contrato y del presente "ANEXO ÚNICO", éstos se obligan a otorgar fianza a favor de la Tesorería de la Federación, equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto señalado en la **CLÁUSULA SEGUNDA** del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, ante la Dirección de Coordinación y Contratos de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato, de conformidad con lo señalado en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para efectos del contrato, las obligaciones derivadas del mismo se considerarán indivisibles.

**16. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO**

La Dra. Marcela G. González de Cossío Ortiz, en su carácter de Directora de Educación en Salud o quien en su caso, ocupe dicho cargo, será el servidor público responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato y del presente "ANEXO ÚNICO", en su calidad de **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, mientras que el Ing. Joaquín Zarco Rábago, Director de Automatización de Procesos y Soporte Técnico, será el servidor público responsable de los requerimientos establecidos en el presente "ANEXO ÚNICO", en su calidad de **ÁREA TÉCNICA**.

Lo anterior, sin perjuicio de que el titular del área requirente designe con posterioridad a otras personas para tales efectos, en cuyo caso, deberá dejar constancia por escrito, girando copia de conocimiento a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.

**17. FORMA Y DATOS DE FACTURACIÓN**

"LOS PROVEEDORES" remitirán la factura electrónica por "LOS SERVICIOS" proporcionados con los siguientes datos:

Datos de facturación	
Razón Social:	Secretaría de Salud/ Dirección General de Calidad y Educación en Salud
R.F.C.:	SSA-630502-CU1
Domicilio Fiscal:	Lieja número 7, colonia Juárez, delegación Cuauhtémoc, código postal 06600, México, Distrito Federal.

La factura electrónica deberá enviarse al correo electrónico de la C.P. Irlanda González Romero: [irlanda.gonzalez@salud.gob.mx](mailto:irlanda.gonzalez@salud.gob.mx), para que previa revisión y aceptación de la misma por parte del **ADMINISTRADOR DEL**

CONTRATO y de la documentación, incluyendo el informe final, se realice el trámite de pago correspondiente.

**18. FORMA DE PAGO**

El pago derivado de la prestación de "LOS SERVICIOS" se efectuará mediante transferencia electrónica de fondos a la cuenta bancaria de "LOS PROVEEDORES" a través del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF), dentro de los 20 (veinte) días naturales contados a partir de la entrega de la factura electrónica, previa prestación de "LOS SERVICIOS" a entera satisfacción del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Leído por "LAS PARTES" y enteradas de su contenido y alcance legal, se firma el presente "ANEXO ÚNICO" del contrato número DGRMSG-DCC-S-025-2013, de conformidad con el artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por quintuplicado al calce y al margen en todas sus fojas útiles por las que en él intervinieron, como constancia de su aceptación, en México, Distrito Federal, el 18 de julio de 2013.

POR "LOS PROVEEDORES"  
INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA S.A. DE C.V.

A)Eliminado

INTERCONECTA S.A. DE C.V.

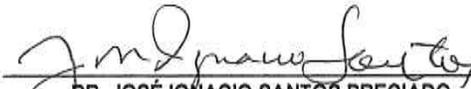
A)Eliminado

POR "LA SECRETARÍA"

LIC. JOSÉ GENARO MONTIEL RANGEL  
DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

C.P. RUBÉN A. IGNACIO OLALDE  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ADQUISICIONES,  
SUMINISTROS Y SERVICIOS GENERALES

Eliminado: A) 2 Nombre y 2 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 Descalificación 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

  
DR. JOSÉ IGNACIO SANTOS PRECIADO  
DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD  
Y TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE

  
DRA. MARCELA G. GONZÁLEZ DE COSSÍO ORTIZ  
DIRECTORA DE EDUCACIÓN EN SALUD  
Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

  
ING. JOAQUÍN ZARCO RÁBAGO  
DIRECTOR DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y SOPORTE TÉCNICO  
Y ÁREA TÉCNICA

Las firmas que anteceden, forman parte del "ANEXO ÚNICO" del contrato número DGRMSG-DCC-S-025-2013 celebrado entre "LA SECRETARÍA" y las empresas "INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V." e "INTERCONECTA, S.A. DE C.V."







Ciudad de México a 22 de marzo de 2016.

A)Eliminado

REPRESENTANTE LEGAL  
P R E S E N T E

En Respuesta a su solicitud de cancelación de la fianza número B)Eliminado correspondiente al contrato número **DGRMSG-DCC-S-025-2013** relativo al **“Servicio de infraestructura tecnológica, con el propósito de llevar a cabo la aplicación electrónica del XXXVII Examen Nacional para Aspirantes a Residencias Médicas (ENARM) 2013”**, celebrado entre esta Dependencia y las empresas Integradores de Tecnología, S.A. de C.V. e Interconecta, S.A. de C.V., manifestamos que no tenemos ningún inconveniente en que se lleve a cabo al proceso de cancelación de la fianza antes mencionada, toda vez que se cumplió la totalidad de las obligaciones marcadas en el contrato y los servicios fueron entregados en tiempo forma.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE  
EL SUBDIRECTOR DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

  
ING. JUAN FERNANDO MARTÍNEZ RESENDIZ  
c. [fernando.martinez@salud.gob.mx](mailto:fernando.martinez@salud.gob.mx)  
t. 20003400 ext. 53480  
d. Homero 213, piso 10, Col. Chapultepec Morales,  
Del. Miguel Hidalgo, Ciudad de México, c.p. 11570

Eliminado: A) Nombre B) Fianza

**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