

Contrato abierto de prestación de servicios, que celebran, por una parte, el Ejecutivo Federal, a través de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, representada por el Lic. Gustavo Hernández Vela Kakogui, en su carácter de Procurador General y por la otra, las empresas Tecno programación Humana de Veracruz, S.A. de C.V.; Tecno programación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.; Servicios de Integración y Garantías, S.A. de C.V; Soporte y Capacitación, S.A. de C.V y Tecnología en Service Desk, S.A. de C.V., a quienes en forma individual o conjunta se les denominará **"EL PROVEEDOR"**, representadas por Mauricio Roque Sánchez; Patricia King Rosencweig; Rodolfo Enrique Martínez Gutiérrez; Leticia Irene Quintero Foyo y María de los Ángeles Contreras Contreras, respectivamente, de conformidad con las siguientes antecedentes, declaraciones y cláusulas:

ANTECEDENTES

PRIMERO.- Con fecha 8 de noviembre de 2011 se llevo a cabo el fallo del procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta Consolidada número LA-014000999-N98-2011, declarándose desierto al no existir propuesta alguna susceptible de evaluarse económicamente por no cumplir con el puntaje requerido.

SEGUNDO.- En la convocatoria que rigió el procedimiento de la Licitación mencionada en el antecedente primero, se estableció que el plazo de ejecución sería del 1 de diciembre de 2011 y hasta el 30 de noviembre de 2014.

TERCERO.- Mediante escrito de fecha 16 y 23 de noviembre de 2011, los representantes de las empresas Tecno programación Humana de Veracruz, S. A. de C. V., Tecno programación Humana en Sistemas Operativos, S. A. de C. V., Soporte y Capacitación, S. A. de C. V., Tecnologías en Service Desk y Servicios de Integración y Garantías, S. A. de C. V., se inconformaron ante el Órgano Interno de Control en esta Secretaría, en contra del fallo de Licitación Pública Nacional a que se hace referencia en el antecedente primero, cuyo expediente administrativo fue el número INC/04/2011.

CUARTO.- Con fecha 3 de enero del 2012, el Órgano Interno de Control en esta Secretaría emitió la resolución correspondiente, ordenando la reposición del acto de fallo. Como resultado de lo anterior el 11 de enero de 2012 se adjudico el contrato a la empresa Tecno programación Humana de Veracruz, S. A. de C. V., por el periodo del 1 de enero de 2012 al 31 de noviembre de 2014.

QUINTO.- Con fecha 16 de enero de 2012 las empresas Tecno programación Humana de Veracruz, S. A. de C. V., Tecno programación Humana en Sistemas Operativos, S. A. de C. V., Soporte y Capacitación, S. A. de C. V., Tecnologías en Service Desk y Servicios de Integración y Garantías, S. A. de C. V., solicitaron la rectificación del fallo, solicitando se estableciera como fecha de terminación el día 31 de marzo de 2015 y así respetar las condiciones originalmente pactadas (36 meses).

SEXTO.- Con fecha 24 de enero de 2012, la Titular del Órgano Interno de Control en esta Secretaría, remitió copia de los acuerdos mediante los cuales se admitió la inconformidad presentada por las empresas citadas en el antecedente anterior, en contrata del fallo emitido el día 11 de enero de 2012.

SEPTIMO.- El 9 de marzo de 2012, el Órgano Interno de Control en esta Secretaría emitió la resolución que recayó sobre el expediente administrativo número INC/001/12, declarando la nulidad del acto de fallo emitido el 11 de enero de 2012, obligando a la Secretaría a la reposición del acto de fallo, debiendo cumplir con las condiciones establecidas en la convocatoria de la Licitación Pública Nacional Mixta Consolidada número LA-014000999-N98-2011. La declaración de nulidad del acto de fallo, se determina por lo que hace a las inconformes, debiendo subsistir la validez del procedimiento respecto de los demás participantes, por no haber sido materia de la inconformidad.

OCTAVO.- En virtud de lo anteriormente expuesto y atendiendo al Dictamen emitido por el Órgano Interno de Control, con fecha veinte de marzo de 2012 se llevó a cabo el Acto de Fallo de la Licitación Pública Mixta Consolidada No. LA-014000999-N98-2011 con motivo de la Contratación del Servicio de Arrendamiento de Equipo de Cómputo para la STPS, PROFEDET y CONASAMI, en el cual se otorgó la adjudicación del contrato al licitante Tecno programación Humana de Veracruz, S.A. de C.V. en proposición conjunta con Tecno programación Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V., Soporte y Capacitación, S.A. de C.V., Tecnología en Sistemas Service Desk, S.A. de C.V. y Servicios de Integración y Garantías, S.A. de C.V., considerando un plazo de 36 meses.

DECLARACIONES

1. “LA PROCURADURÍA” declara que:

- 1.1 Es un Órgano Desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 17 y 40 fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 2, 35 y 36 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 3 del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
- 1.2 El Lic. Gustavo Hernández Vela Kakogui, Procurador General de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, cuenta con la facultad de autorizar y suscribir convenios y contratos de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obra pública que se requieran para cumplir adecuadamente con las funciones encomendadas al órgano, de conformidad con lo establecido en los artículos 38 fracción VII del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y 12 fracción XVI del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, así mismo, acredita su personalidad con el nombramiento expedido el 1 de enero de 2012, por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- 1.3 Para el cumplimiento de las funciones que le confieren los artículos 530 de la Ley Federal del Trabajo, y 3 y 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, requiere de la prestación de “Servicio de Arrendamiento de Equipo de Cómputo”, de conformidad al **ANEXO 1**, el cual rubricado por “**LAS PARTES**” forma parte integrante del presente contrato.
- 1.4 Se tiene contemplada la erogación derivada del presente contrato en la partida presupuestal 32301, “Arrendamiento de equipo y bienes informáticos” de acuerdo a la asignación presupuestal para el año 2012, correspondiente a este órgano desconcentrado según oficio No. 511/01.-2011/00037 de fecha 26 de diciembre de 2011 de la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- 1.5 El presente contrato se adjudicó mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta, Consolidada, número LA-014000999-98-2011, con fundamento en el artículo 26, fracción I, 26 Bis fracción III; 27; 28 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, de conformidad con el fallo dado a conocer el día 20 de marzo de 2012.
- 1.6 Cuenta con la autorización para comprometer recursos fiscales de años subsecuentes por el periodo de vigencia del presente instrumento, emitida **bajo el folio número 2012-14-A00-513-178**, en el Módulo de Administración y Seguimiento de Contratos Plurianuales, (MASCP) controlado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y del oficio número 511/01.-20121/0325 de fecha 16 de marzo de 2012, signado por el Lic. Felipe O. Angulo Sánchez, Director General de Programación y Presupuesto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- 1.7 Para los efectos legales de este contrato, señala como domicilio el ubicado en Doctor José María Vértiz, número 211, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06720, México, Distrito Federal.
- 1.8 Su Registro Federal de Contribuyentes es PFD750602I25.

2. “EL PROVEEDOR” declara que:

- 2.1 Tecno programación Humana de Veracruz, S.A. de C.V. acredita la existencia legal de la sociedad, mediante la escritura pública número 34766 de fecha 2 de junio de 2000, otorgada ante la fe del Lic. Rafael de la Huerta Manjarrez, Notario Público número 4, de Coatepec, Veracruz.

Tecno programación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V. acredita la existencia legal de la sociedad, mediante la escritura pública número 5995, de fecha 23 de diciembre de 1986, otorgada ante la fe del Lic. Mario Alberto Maya Schuster, Notario Público número 13, de Toluca, Estado de México.

Servicios de Integración y Garantías, S.A. de C.V. acredita la existencia legal de la sociedad, mediante la escritura pública número 2960 de fecha 22 de febrero de 2000, otorgada ante la fe del Lic. Humberto Hassey PerezCano, Notario Público número 185, de México, Distrito Federal.

Soporte y Capacitación, S.A. de C.V. acredita la existencia legal de la sociedad, mediante la escritura pública número 2961, de fecha 22 de febrero de 2000, otorgada ante la fe del Lic. Humberto Hassey PerezCano, Notario Público número 185, de México, Distrito Federal.

Tecnología en Service Desk, S.A. de C.V. acredita la existencia legal de la sociedad, mediante la escritura pública número 4644, de fecha 19 de diciembre de 2008, otorgada ante la fe del Lic. Humberto Hassey PerezCano, Notario Público número 185, de México, Distrito Federal.

- 2.2 El C. Mauricio Roque Sánchez, representante de Tecnoprogramación Humana de Veracruz, S.A. de C.V., acredita su personalidad mediante escritura número 3034 de fecha 26 de mayo de 2000, otorgada ante la fe del Lic. Humberto Hassey PerezCano, Notario Público número 185, de México, Distrito Federal, quien manifiesta “bajo protesta de decir verdad” que las facultades conferidas no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna.

La C. Patricia King Rosencweig, en su carácter de representante legal, de Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V., acredita su personalidad mediante escritura pública número 26022, de fecha 28 de febrero de 1996, otorgada ante la fe del Lic. Antonio Velarde Violante, Notario Público número 164, de México, Distrito Federal, quien manifiesta “bajo protesta de decir verdad” que las facultades conferidas no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna.

El C. Rodolfo Enrique Martínez Gutiérrez, representante de Servicios de Integración y Garantías, S.A. de C.V., acredita su personalidad mediante escritura número 3024 de fecha 12 de mayo de 2000, otorgada ante la fe del Lic. Humberto Hassey PerezCano, Notario Público número 185, de México Distrito Federal, quien manifiesta “bajo protesta de decir verdad” que las facultades conferidas no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna.

La C. Leticia Irene Quintero Foyo, representante de Soporte y Capacitación, S. A. de C.V., acredita su personalidad mediante escritura número 2961 de fecha 22 de febrero de 2000, otorgada ante la fe del Lic. Humberto Hassey PerezCano, Notario Público número 185, de México Distrito Federal, quien manifiesta “bajo protesta de decir verdad” que las facultades conferidas no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna.

La C. María de los Ángeles Contreras Contreras, representante de Tecnología en Service Desk, S.A. de C.V., acredita su personalidad mediante escritura número 4644 de fecha 19 de diciembre de 2008, otorgada ante la fe del Lic. Humberto Hassey PerezCano, Notario Público número 185, de México, Distrito Federal, quien manifiesta “bajo protesta de decir verdad” que las facultades conferidas no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna.

- 2.3 Tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas suficientes y necesarias para obligarse a la prestación de los servicios objeto del presente contrato.
- 2.4 Dentro del objeto social de Tecnoprogramación Humana de Veracruz, S.A. de C.V., se encuentra entre otros la compra venta, importación, exportación, consignación, comercialización, distribución, promoción y en general la adquisición y enajenación por cualquier título, por cuenta propia o ajena de bienes y servicios informáticos y en general todo tipo de bienes, artículos y productos, tanto nacionales como extranjeros destinados para la oficina, el comercio, la industria, la casa, el mar o el campo, así como la concesión del uso o goce temporal de los mismos, inclusive la comercialización al por menor de gasolina y distribución de gas licuado de petróleo, al igual que la comercialización y suministro de combustible y lubricantes para embarcaciones, aeronaves y equipo ferroviario.

Dentro del objeto social de Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V., se encuentra entre otros: comprar, vender, rentar y contratar toda clase de artículos o aparatos de cálculo o medición, mecánicos, eléctricos, electrónicos, fotográficos, de fotocopiado, de

sonido, video, comunicación, computación científicos, programables, de escritura, de registro directo o indirecto. Prestar servicios de mantenimiento y reparación de los aparatos de cálculo o medición, mecánicos, eléctricos, electrónicos, fotográficos, de fotocopiado, sonido, video, comunicación, computación, científicos, programables, de escritura, de registro directo o indirecto a toda clase de personas, sean físicas o morales, públicas privadas. Adquirir, enajenar, operar, contratar y arrendar todo tipo de dispositivos, equipos y aparatos de cálculo y medición, mecánicos, eléctricos, electrónicos, fotográficos, de fotocopiado, de sonido, de vídeo, de comunicación, computación, científicos, programables, de escritura, de registro directo o indirecto, así como los materiales y refacciones necesarias.

Dentro del objeto social de Servicios de Integración y Garantías, S.A. de C.V., se encuentra entre otros: la compra venta, importación, exportación, consignación, comercialización, distribución, promoción y en general la adquisición y enajenación por cualquier título, por cuenta propia o ajena de bienes, artículos y productos, tanto nacionales como extranjeros, destinados para la oficina, el comercio, la industria, la casa, el mar o el campo, así como la concesión del uso o goce temporal de los mismos, inclusive la comercialización al pormenor de gasolina y distribución de gas licuado de petróleo, al igual que la comercialización y suministro de combustible y lubricantes para embarcaciones, aeronaves y equipo ferroviario. Dentro de las actividades antes mencionadas, en forma enunciativa y no limitativa la sociedad se dedicará primordialmente a todo lo relacionado con el comercio electrónico y telecomunicaciones, ya sean equipos, computadoras, periféricos, artículos, programas, accesorios y servicio, reparación, integración, mantenimiento y garantías de ellos y todo lo referente al ramo.

Dentro del objeto social de Soporte y Capacitación, S.A. de C.V., se encuentra entre otros, la compra, venta, importación, exportación consignación, comercialización, distribución, promoción y en general la adquisición y enajenación por cualquier título por cuenta propia o ajena, de todo tipo de bienes, artículos productos, tanto nacionales como extranjeros, destinados para la oficina, el comercio, la industria, la casa, el mar, o el campo, así como la concesión del uso o goce temporal de los mismos, inclusive la comercialización al pormenor de gasolina y distribución, de gas licuado de petróleo, al igual que la comercialización y suministro de combustible, lubricanes para embarcaciones, aeronaves y equipo ferroviario. Dentro de las actividades antes mencionadas en forma enunciativa, más no limitativa la sociedad se dedica primordialmente a todo lo relacionado con el comercio electrónico y telecomunicaciones, ya sean equipos, computadoras, periféricos, artículos, programas, accesorios y servicio, soporte, capacitación, reparación y mantenimiento de ellos y todo lo referente al ramo.

Dentro del objeto social de Tecnología en Service Desk, S.A. de C.V., se encuentra entre otros: la realización, diseño, desarrollo, creación, diseño, producción, edición, distribución y venta de todo tipo de programas y sistemas de cómputo, incluido el desarrollo, diseño y programación de todo tipo de productos relacionados con los sistemas de cómputo así como la elaboración, distribución y venta de toda clase de desarrollo relacionados con los medios electrónicos, computacionales y cualesquiera otros, así como el diseño, elaboración, producción, edición y operación de publicidad, para la red conocida como Internet, la producción, edición y venta de sitios de Internet, intranet o cualesquiera otros que de acuerdo con los avances de la tecnología sean posibles, la compra venta, importación, exportación, inversión, comercialización de todo de tipo de productos relacionados con la actividad relacionada con sistemas electrónicos y de cómputo.

2.5 Su Registro Federal de Contribuyentes

Tecnoprogramación Humana de Veracruz, S.A. de C.V. THV0006029Q1.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V. THE8701087R8.

Servicios de Integración y Garantías, S.A. de C.V. SIG000222UT5

Soporte y Capacitación, S. A. de C.V. SCA000222H7A.

Tecnología en Service Desk, S.A. de C.V. TSD081219T89.

2.6 Sus representantes legales declaran bajo protesta de decir verdad, que formalizan este documento con la seguridad de que en las empresas que representan, ninguno de los socios, directivos, empleados, ni ellos mismos se encuentran en los supuestos previstos en los artículos, 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- 2.7 Con base en la proposición conjunta presentada dentro de la Licitación Pública Nacional Mixta número LA-014000999-N98-2011 y en la cláusula tercera del convenio privado de proposición conjunta de fecha 14 de octubre de 2011, el cual forma parte integrante de este contrato como “**ANEXO 2**”, con fundamento por lo dispuesto en los artículos 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 44 del Reglamento de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala como domicilio para los efectos legales de este contrato el ubicado en: Prolongación Paseo de la Reforma No. 1725, Colonia Lomas de Palo Alto, Delegación Cuajimalpa, C.P. 05110, México, D.F., número telefónico 30 67 06 60 y fax 52 59 65 68 y correo electrónico mroque@thv.com.mx.
- 2.8 “**EL PROVEEDOR**” manifiesta que de acuerdo a la estratificación establecida en la fracción III del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, se encuentra ubicado de acuerdo a lo siguiente:
 Tecnoprogramación Humana de Veracruz, S.A. de C.V. Pequeña.
 Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V. Grande.
 Servicios de Integración y Garantías, S.A. de C.V. Pequeña.
 Soporte y Capacitación, S. A. de C.V. Pequeña
 Tecnología en Service Desk, S.A. de C.V. Pequeña

En virtud de las declaraciones antes expresadas, “**LAS PARTES**” están de acuerdo con celebrar el presente contrato, sujetándose a las estipulaciones contenidas en las siguientes:

CLAÚSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: “**LA PROCURADURÍA**” requiere a “**EL PROVEEDOR**” y éste acepta llevar a cabo la prestación del “Servicio de Arrendamiento de Equipo de Cómputo”, requerido por “**LA PROCURADURÍA**” con las características y especificaciones, apegándose justa, exacta y cabalmente a lo descrito en el **ANEXO 1** del presente contrato, así como en la propia proposición técnico económica presentada por “**EL PROVEEDOR**”, mismos que debidamente firmados por “**LAS PARTES**”, forma parte integrante del presente instrumento jurídico, sujetándose a lo pactado en la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional número LA-014000999-N98-2011 y en las actas levantadas con motivo de las juntas de aclaraciones.

“**EL PROVEEDOR**” se obliga a conservar los equipos de cómputo en condiciones de uso durante el tiempo que dure el arrendamiento; a no estorbar ni obstaculizar de manera alguna el uso de la cosa arrendada, a no ser por causa de reparaciones urgentes e indispensables; a garantizar el uso o goce pacífico del mismo, y a responder de los daños y perjuicios que sufra “**LA PROCURADURÍA**” por los defectos o vicios ocultos del equipo.

SEGUNDA.- LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: “**EL PROVEEDOR**”, se obliga a prestar el servicio objeto del presente contrato en los lugares señalados en el **ANEXO 1** del presente instrumento jurídico.

TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO: El monto total del presente contrato es mínimo de **\$4,353,764.48 (Cuatro millones trescientos cincuenta y tres mil setecientos sesenta y cuatro pesos 40/100 M.N.)** más **\$696,602.32** (Seiscientos noventa y seis mil seiscientos dos pesos 32/100 M.N.) de IVA, total de **\$5,050,366.80** (Cinco millones cincuenta mil trescientos sesenta y seis pesos 80/100 M.N.) y máximo de **\$10,884,411.00 (Diez millones ochocientos cuarenta y cuatro mil cuatrocientos once pesos 00/100 M.N.)** más **\$1,741,505.79** (Un millón setecientos cuarenta y un mil quinientos cinco pesos 79/100 M.N.) de IVA, total de **\$12,625,917.00** (Doce millones seiscientos veinticinco mil seiscientos veinticinco mil novecientos diecisiete pesos 00/100 M.N.)

Dichos montos, estarán disponibles para los años de 2012; 2013, 2014 y 2015, conforme a la distribución siguiente:

MONTOS	2012	2013	2014	2015	TOTALES
MÍNIMO	\$987,659.55	\$1,451,254.80	\$1,451,254.80	\$463,595.33	\$4,353,764.48
IVA	\$158,025.53	\$232,200.77	\$232,200.77	\$74,175.25	\$696,602.32
TOTAL	\$1,145,685.08	\$1,683,455.57	\$1,683,455.57	\$537,770.58	\$5,050,366.80
MÁXIMO	\$2,469,148.88	\$3,628,137.00	\$3,628,137.00	\$1,158,988.33	\$10,884,411.21
IVA	\$395,063.82	\$580,501.92	\$580,501.92	\$185,438.13	\$1,741,505.79
TOTAL	\$2,864,212.70	\$4,208,638.92	\$4,208,638.92	\$1,344,426.46	\$12,625,917.00

RENTA MENSUAL		
SUBTOTAL)	IVA	TOTAL
\$299,765.21	\$47,962.43	\$347,727.64

Los compromisos que se generen para los ejercicios presupuestales de 2013, 2014 y 2015 quedarán sujetos para efectos de ejecución y pago a las disponibilidades del Presupuesto de Egresos de la Federación que apruebe la Cámara de Diputados y el oficio de liberación del presupuesto que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para dichos ejercicios fiscales.

Asimismo, no habrá penalización de ningún tipo para **"LA PROCURADURÍA"**, en caso de que ocurra una variación en las asignaciones presupuestales por la conformación y cuantía del presupuesto que apruebe el poder legislativo.

Ambas partes convienen que durante la vigencia del presente contrato, el precio cotizado para la prestación de los servicios se mantendrá fijo. Los precios unitarios se encuentran estipulados en el **ANEXO 1** del presente contrato.

CUARTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN: **"EL PROVEEDOR"** se obliga a iniciar los servicios objeto del presente contrato el día **25 de abril de 2012** y a concluirlos al **24 de abril de 2015**.

QUINTA.- VIGENCIA: Ambas partes aceptan que la vigencia del presente contrato será forzosa para **"EL PROVEEDOR"** y voluntaria para **"LA PROCURADURÍA"** la cual comprenderá a partir del día **25 de abril de 2012** y a concluirlos al **24 de abril de 2015**.

SEXTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA: Con fundamento en lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público **"LA PROCURADURÍA"** podrá dar por terminado anticipadamente en contrato sin responsabilidad alguna a su cargo.

En este supuesto **"LA PROCURADURÍA"** comunicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** con quince días naturales de anticipación a la fecha en que surtirá efectos dicho aviso.

Igualmente se podrá dar por terminado de manera anticipada el contrato, sin ninguna responsabilidad para **"LA PROCURADURÍA"**, en caso de que los recursos autorizados por la H. Cámara de Diputados sean insuficientes para los años 2013, 2014, 2015, en cumplimiento a lo indicado por la de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SÉPTIMA.- FORMA Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: **"EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar el servicio a que se refiere la cláusula Primera, en la forma y términos descritos en el **ANEXO 1** del presente instrumento jurídico.

OCTAVA.- SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN: **"LA PROCURADURÍA"** tendrá la facultad de supervisar y verificar en todo tiempo si los servicios objeto de este contrato se están llevando a cabo por **"EL PROVEEDOR"** conforme a los términos convenidos o instrucciones emitidas por **"LA PROCURADURÍA"**, por lo que para tal fin designa al Lic. Francisco José Martínez, Coordinador de Planeación y Proyectos Estratégicos conjuntamente con el Lic. Elías Jaime Pott León, Subdirector de Informática, como áreas responsables de la administración y seguimiento respectivamente, de los servicios a que se refiere este instrumento. **"EL PROVEEDOR"** se obliga a subsanar las deficiencias detectadas por **"LA PROCURADURÍA"**, en un término no mayor a tres días naturales, contados a partir de la fecha de notificación que por escrito haga **"LA PROCURADURÍA"** a **"EL PROVEEDOR"**.

El Lic. Francisco José Martínez, Coordinador de Planeación y Proyectos Estratégicos y el Lic. Elías Jaime Pott León, Subdirector de Informática, de **"LA PROCURADURÍA"**, considerarán recibidos y aceptados a su entera satisfacción, los servicios objeto del presente contrato, una vez que **"EL PROVEEDOR"**, realice la prestación del servicio conforme las condiciones establecidas en el presente instrumento jurídico. En tanto esta condición no se cumpla **"EL PROVEEDOR"** estará conforme que la prestación de sus servicios se tendrá por no recibidos.

NOVENA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO: El monto del contrato señalado en la cláusula tercera de este instrumento, será cubierto en moneda nacional mediante la formulación de facturas, las cuales abarcarán **periodos mensuales vencidos**, por los servicios que preste **"EL PROVEEDOR"** en los términos de este contrato, mismos que deberán estar desglosados de forma clara y precisa en la factura correspondiente.

El pago será cubierto por **“LA PROCURADURÍA”**, a través de la Subdirección de Programación y Presupuesto, mediante transferencia electrónica de recursos a la cuenta bancaria de Tecnoprogramación Humana de Veracruz, S.A. de C.V., en términos de lo previsto en la cláusula segunda fracción I, del convenio privado de proposición conjunta de fecha 14 de octubre de 2011, el cual forma parte integrante de este contrato como **“ANEXO 2”**, y que es la identificada con el número 0141805231, con CLABE bancaria estandarizada número **012180001418052311**, de BBVA Bancomer, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, dicha transferencia se realizará dentro de los veinte días naturales posteriores a partir del día de la presentación de la factura en la Coordinación de Planeación y Proyectos de **“LA PROCURADURÍA”**.

Para lo cual **“EL PROVEEDOR”** deberá presentar su factura dentro de los veinte días hábiles siguientes a la conclusión del mes que se factura, excepto la correspondiente al cierre del ejercicio presupuestal que corresponda determinado por la SHCP, de acuerdo al calendario dispuesto por dicha Secretaría, dicha factura deberá contener los requisitos fiscales determinados por la SHCP, y deberá contar con la validación del Titular de la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos de **“LA PROCURADURÍA”** y autorizada por el Titular de la Dirección de Administración. La factura deberá presentar desglosado el IVA y los descuentos que se otorguen a **“LA PROCURADURÍA”**. En caso de que **“EL PROVEEDOR”** no presente en el tiempo señalado la factura para el trámite de pago, se aplicarán las penas convencionales estipuladas en el **ANEXO 1** del presente contrato.

Si la factura no se encuentra debidamente requisitada, el plazo para el pago empezará a correr a partir del día siguiente de la presentación correcta de la misma. El horario para la presentación de la documentación será de las 10:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes.

Los pagos que haga **“LA PROCURADURÍA”** cubren cualquier clase de gastos, impuestos, derechos, contribuciones fiscales o cualquier contraprestación a favor de **“EL PROVEEDOR”**, que se genere con motivo de la celebración o cumplimiento del presente contrato, por lo que **“EL PROVEEDOR”** no podrá reclamar algún otro pago adicional.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **“EL PROVEEDOR”** deba efectuar en su caso por concepto de penas convencionales.

La facturación que se reciba posterior al cierre del ejercicio presupuestal que corresponda determinado por la SHCP, se pagará según lo efectivamente devengado, conforme a las normas presupuestales correspondientes mediante el sistema de pago de Adeudo de Ejercicios Fiscales Anteriores (ADEFAS), y lo dispuesto por la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Dirección de Administración de **“LA PROCURADURÍA”**.

“LA PROCURADURÍA” no pagará comisiones por ningún concepto, ni otorgará anticipo alguno a **“EL PROVEEDOR”**.

“LA PROCURADURÍA” requiere a **“EL PROVEEDOR”**, su afiliación al “Programa de Cadenas Productivas” a que se refiere el artículo 22 del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal de 2012.

DÉCIMA.- PAGO DE IMPUESTOS: Será responsabilidad y estará a cargo de **“EL PROVEEDOR”**, el pago de impuestos y derechos que de acuerdo con las Leyes Mexicanas aplicables, se generen con motivo del presente contrato, salvo el IVA el cual será trasladado a **“LA PROCURADURÍA”**.

DÉCIMA PRIMERA.- REINTEGRO DE PAGOS EN EXCESO: Tratándose de pagos en exceso que haya recibido **“EL PROVEEDOR”**, éste deberá reintegrar a **“LA PROCURADURÍA”** las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme al procedimiento establecido en el Código Fiscal de la Federación, como si se tratara del supuesto de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales, desde la fecha en que se efectuó el pago, hasta la fecha en que **“EL PROVEEDOR”** reintegre dicha cantidad a **“LA PROCURADURÍA”** mediante cheque certificado.

DÉCIMA SEGUNDA.- CESIÓN DE DERECHOS: Los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato no podrán cederse en forma parcial ni total en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de

cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de **“LA PROCURADURÍA”**, con fundamento en el último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA TERCERA.- CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR: Ninguna de **“LAS PARTES”** será responsable del incumplimiento de este contrato que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor.

DÉCIMA CUARTA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO: **“LA PROCURADURÍA”** podrá suspender en cualquier momento y de manera temporal, en todo o en parte el servicio contratado, sin que ello implique la terminación definitiva. El presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

DÉCIMA QUINTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL: **“EL PROVEEDOR”** como empresario y patrón del personal que ocupe con motivo de los servicios materia del presente contrato, manifiesta que cuenta con los elementos propios y suficientes para responsabilizarse de las obligaciones derivadas de las relaciones de trabajo, en consecuencia, es el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social y en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presentaren en su contra o en contra de **“LA PROCURADURÍA”** en relación con los servicios materia del presente contrato.

DÉCIMA SEXTA.- CAUSAS DE RESCISIÓN: Serán causas de rescisión del presente contrato sin responsabilidad de **“LA PROCURADURÍA”**, si **“EL PROVEEDOR”**:

- a).- No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha convenida;
- b).- No realiza los servicios de conformidad con lo establecido en el presente contrato y en su anexo, o sin motivo justificado, no acata las instrucciones de **“LA PROCURADURÍA”** sin motivo justificado;
- c).- Suspende injustificadamente los servicios o se niega a reponer alguna parte de ellos que hubieren sido rechazados como defectuosos por **“LA PROCURADURÍA”**;
- d).- En caso de que ceda en forma parcial o total los derechos u obligaciones derivadas del contrato respectivo, excepto los derechos de cobro conforme a lo señalado en el artículo 46 último párrafo de la Ley, en caso de que **“EL PROVEEDOR”** se integre al Programa de Cadenas Productivas de NAFIN, **“LA PROCURADURÍA”**, otorga su consentimiento para que **“EL PROVEEDOR”** ceda sus derechos de cobro y esté en posibilidad de realizar operaciones de factoraje o descuento electrónico con intermediarios financieros;
- e).- No proporciona a **“LA PROCURADURÍA”** las facilidades y datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de los servicios objeto de este contrato;
- f).- Cuando una autoridad competente lo declare en concurso mercantil o alguna figura análoga que afecte su patrimonio, en forma tal que le impida cumplir con sus obligaciones derivadas en virtud de este contrato;
- g).- Los documentos o manifestaciones presentados por **“EL PROVEEDOR”** en el procedimiento de adjudicación señalado en la Declaración 1.5 del presente contrato resultan falsos (as);
- h).- **“EL PROVEEDOR”** incumple con las obligaciones establecidas en el presente contrato;
- i).- No presenta a **“LA PROCURADURÍA”** la garantía de cumplimiento al contrato, en un plazo máximo de 10 días naturales posteriores a la firma del contrato, así como el no renovar en cada ejercicio de la vigencia del contrato dicha garantía dentro de los primeros 10 días naturales del mes de enero del Ejercicio Fiscal que corresponda;
- j).- El importe de las penalizaciones rebasan el monto de la garantía de cumplimiento;
- k).- En general, por cualquier otro incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato, así como las que se deriven de la convocatoria de licitación y sus anexos que normaron el procedimiento señalado en la declaración 1.5.

Las anteriores causas de rescisión, están señaladas de manera enunciativa más no limitativa.

DÉCIMA SÉPTIMA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN: “**LA PROCURADURÍA**” podrá rescindir el presente contrato sin necesidad de declaración judicial previa, en caso de que “**EL PROVEEDOR**” incumpla con cualesquiera de las obligaciones estipuladas y/o inherentes a la naturaleza del mismo, por lo que si “**EL PROVEEDOR**” incurre en cualesquiera de las causas a que se refiere la cláusula anterior, “**LA PROCURADURÍA**” podrá optar por la rescisión del presente contrato, o bien exigir su cumplimiento por la vía judicial. En caso de optar por la rescisión del contrato, se procederá conforme al procedimiento señalado en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA OCTAVA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO: “**EL PROVEEDOR**” se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada a favor de la Tesorería de la Federación por un importe equivalente al diez por ciento del monto máximo mencionado en la cláusula tercera del presente contrato, o el monto máximo del ejercicio de que se trate, sin incluir IVA, el cual deberá señalarse con número y letra. La fianza será presentada por “**EL PROVEEDOR**” en un plazo de diez días naturales posteriores a la firma de este contrato, o dentro de los primeros 10 días naturales del mes de enero del Ejercicio Fiscal que corresponda.

La fianza deberá contener además las siguientes estipulaciones:

- a).- Referencia de que la fianza se otorga atendiendo a todas las cláusulas contenidas en el contrato;
- b).- La información correspondiente al número de contrato, su fecha de firma así como la especificación de las obligaciones garantizadas;
- c).- El señalamiento de la denominación o nombre del proveedor o fiado;
- d).- La condición de que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, de forma tal que no podrá establecerse o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no debe confundirse con el plazo para el cumplimiento de las obligaciones previsto en el contrato y actos administrativos garantizados;
- e).- Que la fianza estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva, por autoridad competente, salvo que “**LAS PARTES**” se otorguen el finiquito, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones o cualquier otra circunstancia. Asimismo esta fianza permanecerá en vigor aún en los casos en que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo otorgue prórrogas o esperas al proveedor o fiado para el cumplimiento de sus obligaciones;
- f).- La institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 95 Bis del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida;
- g).- Que para liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo;
- h).- Que esta fianza cubre defectos y vicios ocultos de los servicios contratados, así como cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido el proveedor, en los términos señalados en el documento que dio origen al contrato, en el contrato respectivo y el Código Civil Federal.

DÉCIMA NOVENA.- NULIDAD DEL CONTRATO: Será causa de nulidad de pleno derecho del presente contrato, cuando “**EL PROVEEDOR**” se encuentre en el supuesto señalado en la declaración 2.6.

VIGESIMA.- PENA CONVENCIONAL: En caso de incumplimiento de “**EL PROVEEDOR**” a las obligaciones derivadas del presente contrato, “**LA PROCURADURÍA**” aplicará las penas convencionales que se establecen en el **ANEXO 1** del presente instrumento jurídico y su tope máximo de aplicación será el monto total de la fianza, en cuyo caso, procederá la rescisión del contrato.

En estos casos **“LA PROCURADURÍA”** comunicará por escrito tal situación a **“EL PROVEEDOR”**, para que en un término máximo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente a su notificación, efectúe el pago de la pena convencional en moneda nacional y redondeada a pesos, mediante el esquema de pago electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos denominado *“e5cinco”*, a través de ventanilla bancaria o pago electrónico, requisitando para ello el formato *“Hoja de Ayuda para el pago en ventanilla bancaria, Derechos Productos y Aprovechamientos 01-501”* el cual esta disponible en la página de Internet de **“LA PROCURADURÍA”**, en la dirección electrónica: <http://www.profedet.gob.mx/profedet/pagelectronico.html> debiendo entregar a la Dirección de Administración de **“LA PROCURADURÍA”**, el original del recibo bancario con sello digital, como comprobante del pago realizado. Se entenderá que **“EL PROVEEDOR”** no ha cumplido con los requisitos de exigibilidad de pago, si no entrega correctamente su factura o en su caso el recibo bancario con sello digital anteriormente indicado.

VIGÉSIMA PRIMERA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR: **“EL PROVEEDOR”** se obliga a asumir la responsabilidad total para el caso de que al suministrar el servicio a **“LA PROCURADURÍA”**, infrinja derechos de terceros sobre patentes, marcas o derechos de autor, o de cualquier otro derecho exclusivo, así como a responder ante cualquier autoridad por cualquier reclamación de terceros hecha a **“LA PROCURADURÍA”**, que se derive del cumplimiento del objeto del presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN: **“EL PROVEEDOR”** asume la obligación de proporcionar a la Secretaría de la Función Pública y/o al Órgano Interno de Control en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social la información y/o documentación relacionada con el presente contrato, que le sea solicitada, en términos de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA TERCERA.- SUBCONTRATACIÓN: **“LA PROCURADURÍA”**, no acepta la subcontratación de los servicios objeto del presente contrato.

VIGÉSIMA CUARTA.- DAÑOS Y PERJUICIOS: **“LA PROCURADURÍA”**, no será responsable de los daños y perjuicios causados al equipo de cómputo arrendado. Por lo que **“EL PROVEEDOR”** cuenta con un seguro de cobertura contra todo riesgo que ampare los equipos arrendados.

En cumplimiento de lo anterior **“EL PROVEEDOR”** entrega en la fecha de firma del presente instrumento jurídico, copia de la póliza del seguro de cobertura contra todo riesgo. **“EL PROVEEDOR”** libera a **“LA PROCURADURÍA”**, de toda responsabilidad respecto del aseguramiento y costo de los equipos sujetos a arrendamiento materia del presente contrato.

VIGÉSIMA QUINTA.- DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO: **“LA PROCURADURÍA”** y **“EL PROVEEDOR”** acuerdan que al terminar la vigencia del presente instrumento jurídico, como en los casos de terminación anticipada y/o rescisión del mismo, **“EL PROVEEDOR”** recibirá los equipos con el deterioro natural causado por su uso. La devolución se hará de acuerdo al procedimiento previsto en el numeral 8.1, del **ANEXO 1** del presente contrato.

VIGÉSIMA SEXTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO: Durante la vigencia del presente contrato, **“LA PROCURADURÍA”** podrá modificar el presente contrato, dando aviso por escrito con por lo menos tres días calendario de anticipación a **“EL PROVEEDOR”** y éste se obliga a dar cumplimiento a dichas modificaciones. Cualquier modificación al contrato deberá formalizarse por escrito, en términos de lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL: **“EL PROVEEDOR”** se obliga a presentar ante **“LA PROCURADURÍA”**, dentro de los diez días naturales, posteriores a la firma del presente contrato, un seguro de daños a terceros o perjuicios que sus empleados y equipos pudieran causar, así como a los servidores públicos, visitantes a las instalaciones, bienes muebles o inmuebles de **“LA PROCURADURÍA”**, por una suma asegurada **mínima** de \$500,000.00. Asimismo, para el caso de que los daños o perjuicios excedan de ese importe, **“EL PROVEEDOR”** se hará cargo de ellos.

VIGÉSIMA OCTAVA.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN: Todo lo no expresamente previsto en el presente contrato, se regirá por las disposiciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Código Civil Federal y en la normatividad de carácter federal aplicable, así como en la convocatoria, anexos y actas

levantadas en cada una de las etapas de la Licitación Pública Nacional No. LA-014000999-98-2011, que normaron el procedimiento de contratación, siendo nulo de pleno derecho cualquier acto realizado en contravención a las mismas, sometiéndose **“LAS PARTES”** en caso de conflictos judiciales a los tribunales competentes con residencia en México, Distrito Federal, renunciando a la competencia jurisdiccional que les pudiera corresponder por razón de su domicilio presente o futuro.

El presente contrato se firma en tres tantos, en México Distrito Federal, el día 04 de abril de 2012.

“EL PROVEEDOR”

“LA PROCURADURÍA”

C. Mauricio Roque Sánchez
Tecnoprogramación Humana de Veracruz, S.A.
de C.V

Lic. Gustavo Hernández Vela Kakogui
Procurador General de la Procuraduría Federal
de la Defensa del Trabajo.

“Área Administradora del Contrato”

C. Patricia King Rosencweig
Tecnoprogramación Humana Especializada en
Sistemas Operativos, S.A. de C.V

Lic. Francisco José Martínez.
Coordinador de Planeación y Proyectos
Estratégicos.

C. Rodolfo Enrique Martínez Gutiérrez
Servicios de Integración y Garantías, S.A. de C.V

Lic. Elías Jaime Pott León.
Subdirector de Informática.

C. Leticia Irene Quintero Foyo.
Soporte y Capacitación, S.A. de C.V

C. María de los Ángeles Contreras Contreras.
Tecnología en Service Desk, S.A. de C.V

Las firmas que anteceden forman parte del contrato número C-65-2012, de prestación del Servicio de Arrendamiento de Equipo de Cómputo, de fecha 04 de abril de 2012, celebrado entre la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo y las empresas Tecnoprogramación Humana de Veracruz, S.A. de C.V.; Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.; Servicios de Integración y Garantías, S.A. de C.V; Soporte y Capacitación, S.A. de C.V y Tecnología en Service Desk, S.A. de C.V, con plazo de ejecución del **25 de abril de 2012 al 24 de abril de 2015**, por un monto máximo total de hasta **\$10,884,411.00 (Diez millones ochocientos cuarenta y cuatro mil cuatrocientos once pesos 00/100 M.N)** más **\$1,741,505.79 (Un millón setecientos cuarenta y un mil quinientos cinco pesos 79/100 M.N.)** de IVA, total de **\$12,625,917.00 (Doce millones seiscientos veinticinco mil seiscientos veinticinco mil novecientos diecisiete pesos 00/100 M.N.)**

Anexo 1 del contrato C-65-2012

PROPUESTA INDIVIDUAL () PROPUESTA CONJUNTA (X) MARGEN DE PREFERENCIA SI () NO ()

1. GENERALIDADES DEL SERVICIO QUE SE REQUIERE CONTRATAR:

SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO (PROFEDET) Y LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS SALARIOS MÍNIMOS (CONASAMI)

1.1 VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será a partir del 25 de abril de 2012 al 24 de Abril de 2015.

1.2 DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se establecen las descripciones, especificaciones, cantidades y características del servicio a contratar objeto del presente contrato que se indican en el presente Anexo 1, así como en el 1-A, 1-B, 1-C, y 1-F

La cantidad de equipos que se arrendará es la siguiente:

IDENTIFICADOR DEL EQUIPO EN EL ANEXO 1-C	DESCRIPCION DEL EQUIPO	PROFEDET	TOTAL
1	Computadora de escritorio	305	305
2	Computadora portátil A	9	9
12	Video Proyector con tecnología DLP de 3500 lumens	2	2
22	Impresora láser blanco y negro	9	9

1.3 FORMA DE PAGO

La forma de pago se realizará conforme a lo establecido en la cláusula NOVENA del contrato.

Las facturas que presente “**EL PROVEEDOR**” a “**LA PROCURADURÍA**”, deberán contener los mismos conceptos considerados en el presente anexo.

El servicio se pagará a mes vencido a partir del **mes de abril del 2012**.

14 INICIO DEL SERVICIO

El inicio del servicio será a partir del **25 de abril de 2012**.

A partir del siguiente día hábil de la emisión del fallo, “**EL PROVEEDOR**” deberá realizar todas las actividades, indicadas en las fases de inicio y preparación; de instalación y puesta en operación de los equipos arrendados en las instalaciones de “**LA PROCURADURÍA**”, así como aquellos servicios y procesos que se indican en las fases de inicio y preparación, numerales 4 y 5 de este Anexo 1 respectivamente; a fin de garantizar que la prestación del servicio de arrendamiento se dé en la fecha indicada.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene el propósito de que “**LA PROCURADURÍA**” cuente con los servicios de una empresa que apoye las actividades de sus Unidades Administrativas, para atender los requerimientos de

equipo informático de los usuarios de tecnologías de información, debiendo contar con la infraestructura adecuada para prestar este servicio conforme a los niveles de servicio solicitados.

En el presente anexo se da a conocer a **“EL PROVEEDOR”** los requerimientos y características técnicas del servicio a los que deberán sujetarse de acuerdo a lo señalado en su propuesta técnica y económica.

“EL PROVEEDOR” proporcione evidencia documental de cómo cumplirá con todos y cada uno de los numerales del Anexo 1 Técnico, respetando el orden en que se presentan.

“EL PROVEEDOR” está obligado a cumplir todos los requerimientos incluidos y solicitados en el presente documento y sus Anexos 1-A, 1-B, 1-C, y 1-F y que éstos han sido comprendidos en su totalidad.

Asimismo, al solicitar que **“EL PROVEEDOR”** conozca y aplique metodologías, marcos de referencia o estándares, tales como ITIL, administración de proyectos con base en el PMI, entre otros, así como conocer los procesos del MAAGTIC, deberá entender que durante la vigencia del contrato, soportará y entregará el servicio conforme a los procesos que de cada metodología, marco de referencia o estándar que se indique, por lo que no es necesario que en este anexo **“LA PROCURADURÍA”** deba describir ni desarrollar a detalle cada uno de ellos, no así **“EL PROVEEDOR”**. **“EL PROVEEDOR”** demostró documental y operativamente durante el proceso de evaluación que conoce y aplica dichas metodologías, marcos de referencia o estándares.

“EL PROVEEDOR” no podrá argumentar que en sus propuestas técnicas y económicas no incluyeron algún requerimiento solicitado por desconocimiento o mala interpretación.

2.2 OBJETIVO GENERAL

Contar con el servicio de arrendamiento de equipos de cómputo y servicios de soporte relacionados, debiendo cumplir con los niveles de servicio solicitados.

Los objetivos particulares que se deben cumplir son:

Contar con equipos de cómputo de acuerdo a las características técnicas solicitadas en el Anexo 1-C.

Contar con un servicio de soporte a los equipos de cómputo arrendados, que incluya asistencia técnica, mantenimientos preventivos y correctivos, con la finalidad de que se conserven en condiciones operativas adecuadas de acuerdo a lo establecido, conforme a niveles de servicio y control establecidos en el numeral 7 de este Anexo 1 Técnico.

“EL PROVEEDOR” será responsable de mantener la Gestión de Servicios de TI, a través de la coordinación y control a lo largo de varias funciones, procesos y sistemas necesarios para gestionar el Ciclo de Vida de los Servicios de TI completo: Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y Mejora Continua el Servicio, conforme a lo establecido a lo largo de este Anexo 1 Técnico.

2.3 RESPONSABILIDADES DE “EL PROVEEDOR”

A continuación se describen de forma enunciativa, más no limitativa, las responsabilidades que tiene **“EL PROVEEDOR”**.

Cumplir con el objetivo general y los particulares citados en el numeral anterior.

Instalar y configurar los equipos de cómputo conforme a lo indicado en la Fase de Preparación para cada área de la Dependencia.

Configurar los servicios de red, correo electrónico y software base, así como la atención por virus informático, en cada uno de los equipos de cómputo, de acuerdo a la información que **“LA PROCURADURÍA”** entregue a **“EL PROVEEDOR”**.

Ofrecer de forma adecuada, puntual y precisa todos y cada uno de los servicios descritos en este Anexo, sujetándose a los Niveles de Servicio especificados en el numeral 7.2 de este Anexo 1 Técnico.

Entregar y mantener actualizado constantemente el inventario de los equipos de cómputo durante toda la vigencia del contrato, conforme a lo indicado en la Fase de Control en el rubro Control de Inventario y Actualización de Resguardos.

Proporcionar el servicio conforme se indica en todas las fases de servicio del Anexo 1 Técnico.

2.4 ANEXOS

Los equipos de cómputo y servicios de soporte serán proporcionados en los domicilios de las áreas de **“LA PROCURADURÍA”** de acuerdo a la relación de oficinas y ciudades a nivel nacional conforme al Anexo 1-A.

Se establecen las cantidades por cada tipo de equipo en las oficinas y ciudades y por cada área de **“LA PROCURADURÍA”** en el Anexo 1-B.

Las características técnicas de los equipos a arrendar se encuentran en el Anexo 1-C.

El anexo 1-F señala los documentos que formaron parte de la propuesta técnica de **“EL PROVEEDOR”** y con los cuales se evaluó el rubro de Capacidad de los recursos técnicos y de equipamiento.

3 FASES DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

Con el fin de organizar el ciclo de vida del contrato, se presentan a continuación las fases en las que se compone:

Fase de inicio
Fase de preparación
Fase de ejecución
Fase de control
Fase de cierre

4 FASE DE INICIO

Se celebrará reunión de kickoff y reuniones subsecuentes que sean necesaria entre **“EL PROVEEDOR”** y **“LA PROCURADURÍA”** para revisar los pormenores del servicio que se prestará, presentar al equipo de trabajo y los roles que tendrán asignados, así como definir el plan de trabajo para la fase de preparación.

Esta fase debe llevarse a cabo lo más pronto posible después de emitido el fallo de la licitación.

Durante esta fase, **“LA PROCURADURÍA”** entregará a **“EL PROVEEDOR”** la media de instalación y el licenciamiento Microsoft para la creación de la imagen de software para los equipos de cómputo.

Asimismo, se elaborará y acordará la lista de verificación y el formato de resguardo citado en el numeral 5.5 de este Anexo 1 Técnico.

El entregable más importante de esta fase de inicio será el calendario de entrega, instalación y puesta en operación de los equipos a **“LA PROCURADURÍA”**. **“EL PROVEEDOR”** entregó en su propuesta técnica el calendario que propone en el cual deberá considerar que el periodo de entrega de equipos deberá estar acotado entre 21 de marzo hasta el 24 de abril de 2012, considerando que el 25 de abril de 2012, debe estar en operación el 100% de los equipos. **“EL PROVEEDOR”** ratificará el calendario que propuso, en el cual deberá observar el nivel de servicio, penalizaciones y deductivas al que puede ser sujeto en caso de incumplimiento conforme a lo establecido en la Fase de Control, numeral 7.2 de este Anexo 1 Técnico.

5 FASE DE PREPARACIÓN

Esta fase estará compuesta por las siguientes actividades y debe ejecutarse tan pronto se concluya con la fase de inicio y hasta el 24 de abril de 2012.

Creación de imagen de software para los equipos de cómputo.
 Entrega de los equipos de cómputo en las oficinas de **“LA PROCURADURÍA”**.
 Instalación de los equipos.
 Migración de la información de los usuarios.
 Aceptación por parte de los usuarios.
 Gestión de Servicios de TI de la fase de preparación.
 Medio de comunicación entre **“LA PROCURADURÍA”** y **“EL PROVEEDOR”**.
 Transferencia de conocimiento en las aplicaciones de **“LA PROCURADURÍA”**.

5.1 CREACIÓN DE IMAGEN DE SOFTWARE PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO

“EL PROVEEDOR” deberá realizar la actualización del sistema operativo OEM que traigan instalado de fábrica las computadoras de escritorio, portátiles y estaciones de trabajo para dejarlos con las versiones Enterprise que tiene cada área de **“LA PROCURADURÍA”** de acuerdo a su Enterprise Agreement con Microsoft.

Para tal fin, deberá crear una imagen de software por cada tipo de equipo que incluya lo siguiente:
 Windows 7 Enterprise con Service Pack 1, 32 o 64 bits (Proporcionado por cada área de **“LA PROCURADURÍA”**).

Office Professional Plus 2010 (Proporcionado por cada área de **“LA PROCURADURÍA”**).

Antivirus (Actualmente McAfee para la STPS y Forefront Protector para el resto de las áreas).

Adobe Reader (distribución libre, descargar de la página de internet del desarrollador).

Flash Player (distribución libre, descargar de la página de internet del desarrollador).

Java (distribución libre, descargar de la página de internet del desarrollador).

Internet Explorer 8 o superior (distribución libre, descargar de la página de internet del desarrollador).

Mozilla Firefox 5 o superior (distribución libre, descargar de la página de internet del desarrollador).

El cliente de acceso y control remoto que proponga **“EL PROVEEDOR”**.

Drivers de los equipos de impresión multifuncionales (Proporcionado por cada área de **“LA PROCURADURÍA”**).

Otro software y configuración que se requiera en la imagen a petición de cada área de **“LA PROCURADURÍA”**, previamente validado por el CCA de **“EL PROVEEDOR”**.

“EL PROVEEDOR” deberá instalar la imagen a todos los equipos de cómputo arrendados (computadoras de escritorio, portátiles y estaciones de trabajo). Las áreas de **“LA PROCURADURÍA”** proporcionarán el licenciamiento del software requerido, así como las medias de instalación, excepto de aquel de distribución libre que será descargado por **“EL PROVEEDOR”** de las páginas de los respectivos fabricantes.

“EL PROVEEDOR” cuenta con un Centro de Certificación de Aplicaciones (CCA) que se encargará, en esta fase de preparación, de generar, validar y producir las imágenes que se requieran por tipo de equipo, esto para el proceso de instalación. Posteriormente el CCA se encargará de la administración y mantenimiento de las imágenes de software, así como de la validación de los parches, actualizaciones y software a distribuir por parte de las áreas de **“LA PROCURADURÍA”**, durante la vigencia del contrato.

“EL PROVEEDOR” entregó en su propuesta técnica, copia de un contrato de servicios (vigente a la fecha de presentación de proposiciones o no mayor a 1 año de haber concluido el contrato respectivo) donde proporcione un CCA o haya proporcionado, indicando el nombre del cliente, nombre del contacto que administra el contrato por parte del cliente, su correo electrónico y número telefónico.

“EL PROVEEDOR” asume la responsabilidad total en caso de que al realizar la prestación de los servicios objeto de la licitación, viole el registro de derechos a nivel nacional o internacional, derechos de autor, propiedad intelectual o industrial, marcas o patentes, de acuerdo a la carta membretada firmada por su representante legal.

La imagen de software creada deberá tener la garantía del funcionamiento correcto por cada tipo de equipo al momento de la entrega de los mismos. En el caso en que algún equipo no funcione adecuadamente, es responsabilidad de **“EL PROVEEDOR”** la reinstalación del software hasta su solución.

Las netbooks deberán ser entregadas con el sistema operativo de fábrica (Windows 7 Starter). Los equipos MAC deberán ser entregados como se indica en el Anexo 1-C. A los servidores les instalará Windows Server 2008 R2 y SQL Server 2005 o superior proporcionado por la STPS, Conasami y la CGSNE.

5.2 ENTREGA DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO EN LAS OFICINAS DE “LA PROCURADURÍA”

La entrega de los equipos de cómputo arrendados deberá realizarse con la debida antelación y hasta antes de la fecha de inicio del servicio (25 de abril de 2012) en cada uno de los domicilios de las áreas de **“LA PROCURADURÍA”** indicadas en el Anexo 1-A y en las cantidades indicadas en el Anexo 1-B. A **“EL PROVEEDOR”** se le informará si existe la disponibilidad de áreas de guardado temporal de los equipos en los inmuebles.

5.3 INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS

“EL PROVEEDOR” deberá desempacar, instalar y configurar todos y cada uno de los equipos de cómputo en los puestos de trabajo de los usuarios.

Esto incluirá la configuración del equipo con los parámetros de las redes locales correspondientes, así como la integración de los equipos al Directorio Activo (Únicamente la STPS cuenta con Directorio Activo y en particular solo en la Ciudad de México). El nuevo equipo deberá tener la misma dirección IP del equipo que se sustituye.

Asimismo, deberá configurar los periféricos nuevos o existentes que tenía el equipo anterior.

5.4 MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

“EL PROVEEDOR” deberá migrar la información de los usuarios en el momento de la instalación del equipo nuevo; el origen será el equipo anterior.

La información de origen de los usuarios que se migrará al nuevo equipo se organizará bajo la carpeta Mis documentos y en la carpeta que contenga el archivo .pst. , de acuerdo al procedimiento propuesto por **“EL PROVEEDOR”** en su proposición.

Será responsabilidad de **“EL PROVEEDOR”** realizar la migración solo de las aplicaciones, software, red, e información que ocupe el usuario para la realización de sus labores dentro de la dependencia (no videos, música, ni información personal ajena a sus funciones).

Asimismo, configurará el cliente del correo electrónico Microsoft Outlook de acuerdo al perfil anterior incluyendo la migración del buzón o archivo de carpetas personales (.pst), según sea el caso, incluyendo las reglas y alertas configuradas en el perfil.

5.5 ACEPTACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS

Una vez concluidas las actividades anteriores, **“EL PROVEEDOR”** deberá obtener la firma de aceptación por parte de los usuarios a quienes se les entregó equipo en un formato de resguardo que contenga la lista de verificación.

La lista de verificación y el formato de resguardo se elaborará y acordará previamente entre las áreas de **“LA PROCURADURÍA”** y **“EL PROVEEDOR”** durante la fase de inicio.

El formato de resguardo original que contiene la lista de verificación será entregado a las áreas administradoras de su respectivo contrato. **“EL PROVEEDOR”** conservará una copia y entregará una al usuario y otra más a los coordinadores administrativos o encargados de esta función en los Organismos.

5.6 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI DE LA FASE DE PREPARACIÓN

“EL PROVEEDOR” deberá llevar a cabo los procesos de Estrategia, Diseño, Transición y Operación del Servicio, que cubra lo relacionado con la entrega de los equipos de cómputo en esta fase cuando inicie la entrega de los equipos de cómputo y hasta el 24 de abril de 2012. “EL PROVEEDOR” deberá contar con un Centro de Servicio al Usuario deberá residir en las instalaciones de “EL PROVEEDOR”, debiendo proporcionar un número telefónico nacional sin costo 01800 y un número telefónico local en la Ciudad de México. El CSU deberá iniciar operaciones a partir del inicio de la Fase de Preparación.

El propósito de llevar a cabo las actividades antes mencionadas es la de preparar los servicios que se proporcionarán a partir del 25 de abril de 2012, así como contar con el Centro de Servicio al Usuario que durante esta fase atenderá los incidentes que se presenten relacionados con la puesta en operación de los equipos de cómputo.

5.7 MEDIO DE COMUNICACIÓN ENTRE “LA PROCURADURÍA” Y “EL PROVEEDOR”

“EL PROVEEDOR” optará entre establecer un enlace de comunicaciones punto a punto entre sus instalaciones y “LA PROCURADURÍA” ó establecer una VPN Site-to-Site a través de internet.

El propósito de este enlace de datos será con el fin de que “EL PROVEEDOR” tenga acceso a la red de “LA PROCURADURÍA” y pueda tener comunicación con los equipos de cómputo administrados para efectos de acceso y control remoto así como administración del antivirus.

El enlace se mantendrá durante toda la vigencia del contrato. Será responsabilidad de “EL PROVEEDOR” dimensionar el ancho de banda necesario para que opere eficientemente de acuerdo al tráfico que se genere con aplicaciones que se cursarán.

Se hace del conocimiento de “EL PROVEEDOR” que todas las áreas de “LA PROCURADURÍA” comparten la misma red WAN MPLS.

El medio de comunicación deberá estar en operación a más tardar el 24 de abril de 2012.

“EL PROVEEDOR” deberá informar el medio de comunicación que seleccionará entre “LA PROCURADURÍA” y su representada, tiempo de implementación y la forma de asegurar la información que por él se transmita.

5.8 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO EN LAS APLICACIONES DE “LA PROCURADURÍA”

Las áreas de “LA PROCURADURÍA” que así lo determinen, brindarán una transferencia de conocimiento sobre las aplicaciones o sistemas de información más significativos para la operación de cada área con el fin de que los Operadores del CSU de primer nivel de atención brinden asesoría durante la fase de ejecución a los usuarios que lo soliciten al CSU.

“EL PROVEEDOR” se compromete a realizar la transferencia de conocimiento a otros operadores en caso de rotación de personal.

El calendario para la transferencia de conocimiento se acordará durante la fase de inicio y se llevará cabo durante la fase de preparación.

6 FASE DE EJECUCIÓN

Esta fase comprenderá las siguientes actividades, servicios o procesos, según sea el caso y debe ejecutarse desde el 25 de abril de 2012 hasta el 24 de abril de 2015 de manera ininterrumpida.

Centro de Servicio al Usuario de la fase de ejecución.
Soporte y administración del antivirus.
Reubicación de los equipos.

Administración del antivirus.
 Mantenimiento de los equipos.
 Soporte de software y aplicaciones.

6.1 CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO (CSU) DE LA FASE DE EJECUCIÓN

Deberá iniciar operaciones a partir del 25 de abril de 2012 en las instalaciones de “**EL PROVEEDOR**” y hasta el término del contrato.

El CSU deberá asignar un número telefónico nacional sin costo 01-800 y un número telefónico local en la Ciudad de México exclusivo para el servicio que proporcionará a las áreas de “**LA PROCURADURÍA**”. El CSU deberá residir en Territorio Mexicano.

El promedio mensual de llamadas recibidas en la actual Mesa de Servicios de cada área de “**LA PROCURADURÍA**” es:

Área	Promedio mensual de llamadas en la Mesa de Servicios	Porcentaje de llamadas desde Distrito Federal	Porcentaje de llamadas del resto de los Estados
STPS	284	70%	30%
PROFEDET	28	38%	62%
CONASAMI	17	100%	0%
CGSNE	35	60%	40%

Las cifras mostradas son promedios actuales para fines de dimensionamiento por parte de “**EL PROVEEDOR**”. En ningún momento se deberán considerar como máximos a atender ni deberán limitar a las áreas de “**LA PROCURADURÍA**” para atender todas las llamadas que se generen durante la vigencia del contrato por parte de “**EL PROVEEDOR**”.

Requerimientos del CSU:

Implementar diversos canales de contacto hacia el CSU a efecto de que los usuarios de “**LA PROCURADURÍA**” puedan realizar sus requerimientos a cualquier hora del día, tales como: correo electrónico; portal web y vía telefónica.

Correo electrónico: “**EL PROVEEDOR**” deberá proporcionar una cuenta de correo en la fase de evaluación de propuestas a fin de verificar el procedimiento que inicia el CSU para la atención del incidente reportado. “**EL PROVEEDOR**” deberá configurar la cuenta de correo electrónico soporte@stps.gob.mx o similar que le brinde a “**LA PROCURADURÍA**”.

Portal web: “**EL PROVEEDOR**” deberá indicar el URL con usuario y contraseña para validar durante la fase de evaluación de proposiciones a través de internet; en caso de ser el licitante adjudicado el acceso deberá ser tanto desde la intranet de “**LA PROCURADURÍA**” como de internet.

Vía telefónica: Las llamadas de los usuarios serán recibidas por el personal del CSU en forma telefónica a través de la asignación de una línea 01-800 para llamadas de interior de república y de un número local para el D.F. y área metropolitana.

Realizar el ruteo de llamadas a través de un sistema de ACD (Automatic Call Distribution) propiedad de “**EL PROVEEDOR**”, el cual se encargará de asignar las llamadas a los operadores del CSU de primer nivel de atención.

Para la atención de usuarios fuera del horario de atención establecido, “**EL PROVEEDOR**” deberá crear y grabar un mensaje para que el usuario pueda dejar sus datos (nombre, área a la que pertenece y teléfono para contactarlo) en un servicio de grabación.

La infraestructura telefónica deberá contar con las siguientes funcionalidades:

Grabación de llamadas
 Grabación de mensajes o música para llamadas en espera.
 Automatic Call Distribution
 Reporteador de las métricas del CSU

Para todos los casos de reportes recibidos fuera del horario de atención establecido, al día siguiente hábil el Supervisor de los operadores deberá asignar un recurso para que contacte al usuario y se le brinde el soporte que requiera.

“**EL PROVEEDOR**” cuenta con un procedimiento de acuerdo a lo presentado en su propuesta técnica, para estandarizar la forma en que los usuarios solicitarán sus requerimientos a través del portal o de correo electrónico a través de formularios o similar, el cual contenga al menos nombre del usuario, área a la que pertenece, teléfono en el que se le puede contactar y breve descripción de la atención requerida. “**LA PROCURADURÍA**” verificará que es posible consultar el estado del reporte a través del portal de internet o recibir notificaciones vía correo electrónico.

6.1.1 Objetivo del CSU

Ser el punto único de contacto para todos los usuarios de las áreas de “**LA PROCURADURÍA**” y restaurar el “servicio normal” de los usuarios tan rápido como sea posible.

Esto puede involucrar:

Reparar una falla técnica.
 Atender una petición de servicio.
 Responder una consulta.

El Centro de Servicios al Usuario registrará y administrará todos los incidentes, solicitudes de servicio y será la interfaz para el resto de las actividades y procesos de la operación de los servicios.

Las funciones principales del CSU serán:

Registrar todos los incidentes y peticiones que reciban de los usuarios de “**LA PROCURADURÍA**” en el software de Mesa de Servicios.

Categorizar y priorizar los incidentes para su atención

Ser la primera línea de investigación y diagnóstico de los incidentes

Brindar soporte técnico telefónico y en su caso, tomar control remoto de los equipos de cómputo para solucionar incidentes

Manejar todo el ciclo de vida de los incidentes y peticiones, escalar aquellos incidentes que lo ameriten (incluso con otros prestadores de servicios de “**LA PROCURADURÍA**” o con las mismas áreas técnicas de las áreas de “**LA PROCURADURÍA**”) y cerrarlos una vez solucionados a satisfacción de los usuarios.

Mantener informados a los usuarios acerca del estado de los servicios que brinda las áreas de Tecnologías de la Información, los incidentes y las peticiones.

Brindar asesoría en el uso de los equipos de cómputo y periféricos.

Escalar los incidentes a otros proveedores de “**LA PROCURADURÍA**” o a áreas técnicas de “**LA PROCURADURÍA**”, según sea el caso y conforme se le informe en su momento a “**EL PROVEEDOR**”.

El horario del CSU será de lunes a viernes de 9:00 a 21:00, hora local en la Ciudad de México.

El CSU deberá contar con procesos alineados a ITIL V3, con lo cual “**EL PROVEEDOR**” garantiza calidad en el servicio solicitado por las áreas de “**LA PROCURADURÍA**”, “**EL PROVEEDOR**” presentó los procesos documentados para las funciones de la Mesa de Servicios y los de Administración de Incidentes, Administración de Problemas, Administración de Configuraciones y Activos, y Administración de Niveles de Servicio, todos ellos alineados a ITIL V3. Así como carta del Cliente de “**EL PROVEEDOR**” en donde manifestó que se implementaron en forma satisfactoria estos procesos.

“EL PROVEEDOR” se compromete a desarrollar y documentar los procesos de ITIL V3 personalizados para las áreas de “LA PROCURADURÍA” y seguir un proceso de mejora continua (Plan-Do-Check-Act) durante la vigencia del contrato.

“EL PROVEEDOR” entregó carta compromiso firmada por su representante legal donde se compromete desde el inicio del servicio a conocer y adoptar aquellos procesos, así como, entregar semestralmente los reportes que de ellos emanen del Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MAAGTIC) www.maagtic.gob.mx que sean aplicables a la naturaleza del contrato, enunciando mas no limitando a:

- Administración de proveedores de bienes y servicios de TIC
- Administración del portafolio de servicios de TIC
- Administración de cambios
- Liberación y entrega
- Transición y habilitación de la operación
- Administración de la configuración
- Operación de la mesa de servicios
- Administración de niveles de servicios

El CSU será atendido por los Operadores de la mesa de servicios de primer nivel que se citan en la sección correspondiente a Recursos Humanos. Asimismo, deberá contar con un software de Mesa de Servicios para la atención del CSU que se detalla a continuación.

“EL PROVEEDOR” demostró experiencia en el soporte asociado al suministro de equipos de cómputo a través de su CSU o similar al solicitado en este numeral; con carta de un cliente donde manifieste su satisfacción con el servicio del CSU o similar de “EL PROVEEDOR”, indicando el nombre del cliente, nombre del contacto que administra el contrato por parte del cliente, su correo electrónico y número telefónico.

6.1.2 Software de Mesa de Servicios para la atención del CSU

“EL PROVEEDOR” cuenta con un Software de Mesa de Servicios para la atención del CSU y la administración del servicio con los siguientes procesos basados en ITIL V3:

- Incident Management
- Problem Management
- Service Level Management
- Knowledge Management
- Service Asset & Configuration Management
- Change Management
- Request Fulfillment Management

El Software de Mesa de Servicios deberá contar con la certificación PinkVERIFY 3.0 o 3.1 de Pink Elephant. Se comprobará que dicha certificación se encuentre vigente a la fecha de entrega de proposiciones en alguno de los dos sitios <http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY/PinkVERIFY3-0Toolsets.htm> ó <http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY/PinkVERIFY3-1Toolsets.htm>

Mediante el software de mesa de servicios, “EL PROVEEDOR” deberá crear la CMDB de los equipos arrendados y todas las relaciones que le apliquen, como usuarios, ubicaciones, etc. Durante la fase de evaluación de propuestas, “EL PROVEEDOR” demostró que la CMDB puede ser consultada en línea. Y deberá dar acceso de solo lectura a la CMDB que cree para “LA PROCURADURÍA”.

Mediante el software de mesa de servicios se creará y mantendrá la base de conocimientos de la cual se pondrá una liga en la intranet de cada área de “LA PROCURADURÍA” para que sea consultada por los usuarios finales para autoayuda.

“**EL PROVEEDOR**” Deberá proveer un acceso al Software de Mesa de Servicios a cada una de las áreas de “**LA PROCURADURÍA**”, con vista a todas las funciones con privilegios de solo lectura. El acceso será mediante el uso de un explorador de internet.

El Software de Mesa de Servicios deberá ser completado con las siguientes funcionalidades: Análisis y generación de reportes de todos los procesos de ITIL V3 solicitados y de las funcionalidades. “**LA PROCURADURÍA**” se reserva el derecho de solicitar reportes y funciones que estén descritos en los folletos y manuales del software de Mesa de Servicios y de Acceso y Control remoto de equipos, sin que hayan sido explícitamente solicitados en los reportes citados en la Fase de Control.

6.1.3 Acceso y control remoto de equipos para disminuir los tiempos de atención/solución de eventos de soporte a los usuarios finales.

“**EL PROVEEDOR**” deberá integrar una solución de acceso y control remoto a los equipos de cómputo (escritorio, portátiles, estaciones de trabajo) y que estén conectados en red, que les permita a los Operadores del CSU de primer nivel de atención, así como a los técnicos de segundo nivel de atención, trabajar sobre un equipo remoto sin importar dónde se encuentren los equipos o dónde se encuentren los técnicos de segundo nivel de atención.

Deberá cumplir con las siguientes características mínimas:

Totalmente compatible con Windows 7 (32 y 64 bits).
 Permita chat de texto entre usuario y operador o técnico una vez establecida la sesión remota.
 Encripte la sesión utilizando AES de 256 bits.
 No degrade significativamente el CPU.
 Registre todas las acciones y eventos en un archivo de registro.
 Capaz de establecer sesión remota aún con la presencia de firewall intermedio.
 Funcionalidad completa, desde velocidades de acceso de 64 kbps y superiores.

Para este rubro en particular (acceso y control remoto a equipos) se pone a disposición de “**EL PROVEEDOR**” el uso de System Center Configuration Manager 2007 R2 (R3 en cuanto sea liberado por Microsoft). Las áreas de “**LA PROCURADURÍA**” cuentan con las licencias de uso respectivo de servidor y de cliente (CAL).

“**EL PROVEEDOR**” deberá indicar claramente en su propuesta cuál solución ofrecerá a “**LA PROCURADURÍA**” y la forma en que hará el despliegue inicial y administración durante la vigencia del contrato.

Cabe recordar que únicamente la STPS cuenta con Directorio Activo y sólo en la Ciudad de México; por lo que debe considerar este escenario.

6.2 SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DEL ANTIVIRUS

Las áreas de “**LA PROCURADURÍA**” proporcionarán el licenciamiento y el software del antivirus que se instalará en los equipos de cómputo de los usuarios finales y servidores arrendados.

“**EL PROVEEDOR**” deberá:

Atender tanto incidentes aislados como infecciones masivas a nivel nacional en todos los equipos de cómputo.
 Instalar o reinstalar el agente y software de antivirus de equipos de cómputo que carezcan de esta solución o cuando sean formateados.
 Coordinar actividades con el SOC de la STPS para mejorar la postura de seguridad de los equipos de cómputo.

Para “**LA PROCURADURÍA**”:

“**EL PROVEEDOR**” deberá de contemplar la implementación de Microsoft Forefront a nivel de consolas y a nivel de cliente en la totalidad de equipos de “**LA PROCURADURÍA**”.

La administración del antivirus consistirá en:

Configurar e implementar conforme a las mejores prácticas la solución de Microsoft Forefront Endpoint Protection.

Instalar y mantener actualizados los equipos de cómputo con las definiciones que libere el fabricante del antivirus.

Administrar la consola central (basada en System Center Configuration manager) de antivirus de cada área de “**LA PROCURADURÍA**”.

Mantener durante la vigencia del contrato toda esta infraestructura sin virus y garantizar la actualización de la versión del producto y las bases de datos para prevenir amenazas de los equipos con red y sin red.

Además de la atención de incidentes de antivirus a nivel nacional para los equipos arrendados, “**EL PROVEEDOR**” deberá atender tanto incidentes aislados como infecciones masivas a nivel nacional y su administración en la consola de antivirus.

Monitorizar permanentemente la infraestructura de antivirus durante la vigencia del contrato, de tal manera que identifique de manera inmediata cuando un equipo este fuera de línea o deje de reportarse a la consola o distribuir parches de seguridad; lo anterior con el fin de verificar el estado de cada uno de los elementos que lo soportan, y tomar las acciones necesarias preventivas y correctivas en caso de presentarse un evento que ponga en riesgo la operación del servicio.

“**EL PROVEEDOR**” deberá incluir la consola central de antivirus (hardware) la cual podrá ser de las características técnicas de acuerdo a la recomendación del desarrollador (Microsoft) y de acuerdo al número de equipos de cómputo.

Las consolas deberán instalarse, una en las oficinas de “**LA PROCURADURÍA**” ubicada en Dr. Vértiz 211 Col. Los Doctores Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720 México, D.F. La consola debe estar diseñada para funcionar en un ambiente de red, y “**EL PROVEEDOR**” debe administrarla de forma centralizada y también remota, la consola se utilizará tanto para la configuración, administración y operación así como para la instalación y actualizaciones mediante el software antivirus que “**LA PROCURADURÍA**” proporcionará. “**LA PROCURADURÍA**” proveerá el licenciamiento de System Center Configuration Manager.

Para la STPS, el licitante adjudicado deberá incluir la consola central de antivirus e instalarlas en el domicilio de su Centro de Datos que se le informe en su oportunidad, dentro del Territorio Mexicano. De igual forma, la STPS proporcionará el licenciamiento de System Center Configuration Manager. Todo lo anterior en caso de que la STPS opte por la solución de antivirus ForeFront.

6.3 REUBICACIÓN DE LOS EQUIPOS

Las áreas de “**LA PROCURADURÍA**” podrán solicitar a “**EL PROVEEDOR**” la reubicación de los equipos (cómputo y periféricos) entre Unidades Administrativas de la misma área de “**LA PROCURADURÍA**”, ya sea entre inmuebles de la misma ciudad o entre ciudades, incluso de diferentes Estados de la República. Por cada área de “**LA PROCURADURÍA**” deberá contemplar hasta un 2% anual de reubicación de equipos sin costo adicional. El 2% se calculará de manera independiente sobre el total de equipos arrendados de cada área de “**LA PROCURADURÍA**”, sin importar el tipo que se trate (PROFEDET 2%).

Para la reubicación de los equipos, las áreas de “**LA PROCURADURÍA**” y “**EL PROVEEDOR**” elaborarán y acordarán un procedimiento de control. Los requerimientos de este tipo se canalizarán a través del CSU de “**EL PROVEEDOR**”. La reubicación de equipos será ejecutada por personal de “**EL PROVEEDOR**”. En caso que se requiera de forma urgente la reubicación de un equipo, ésta se llevará a cabo por personal de “**LA PROCURADURÍA**”, la cual informará a la brevedad posible “**EL PROVEEDOR**” para que verifique

dicho cambio. En cualquier caso, **“EL PROVEEDOR”** procederá a la actualización de los resguardos correspondientes.

El área de **“LA PROCURADURÍA”** solicitará a **“EL PROVEEDOR”** con al menos 30 días naturales previos a la fecha de cambio de domicilio de los equipos. A partir de la fecha de cambio de domicilio de los equipos, **“EL PROVEEDOR”** contará con hasta 10 días naturales para completar el cambio al nuevo domicilio. En caso de incumplimiento a los plazos aplicará las deductivas aplicables señaladas en el numeral 7.2 de este Anexo 1 Técnico.

6.4 MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS

“EL PROVEEDOR” será responsable de mantener en óptimas condiciones de operación la totalidad de los equipos arrendados.

Si para cumplir con el requisito del párrafo anterior, **“EL PROVEEDOR”** desea aplicar mantenimientos preventivos periódicos, deberá acordarlo con **“LA PROCURADURÍA”** y proponer los planes de trabajo y calendarios.

Mantenimiento correctivo

“EL PROVEEDOR”, a través de los incidentes y solicitudes reportados al CSU, deberá proporcionar el mantenimiento correctivo a la totalidad de los equipos arrendados.

El mantenimiento correctivo deberá considerar las partes, refacciones y consumibles sin importar el equipo que se trate. Aplicará todas las veces que sea necesario para los equipos arrendados, durante la vigencia del contrato.

Sustitución de equipos

Si una vez aplicado el mantenimiento correctivo a los equipos, éstos no quedan operando en óptimas condiciones; **“EL PROVEEDOR”** deberá proceder a otorgar un equipo en sustitución, ya sea de forma temporal o definitiva. El equipo sustituto deberá ser igual o superior en características técnicas al equipo arrendado que tenía el usuario.

Tratándose de equipos de cómputo (escritorio PC o MAC, portátil o MAC, netbook, estación de trabajo o servidor), deberá recuperar la información del usuario, migrala al equipo sustituto, configurar los servicios locales y de red y obtener la aceptación del usuario en la hoja de servicio.

6.5 SOPORTE DE SOFTWARE Y APLICACIONES

El soporte que brindará **“EL PROVEEDOR”**, a través del CSU y los técnicos de primer y segundo nivel de atención, abarcará incidentes tanto de hardware como de software a todos los equipos arrendados, así como de los equipos periféricos que tengan instalados y configurados, siempre y cuando sean los arrendados.

Al personal de **“EL PROVEEDOR”** se le brindará transferencia de conocimiento acerca de los sistemas de información que funcionan en cada área de **“LA PROCURADURÍA”** para que pueda atender incidentes relacionados. Asimismo, se le informará quienes son el siguiente nivel de escalación al interior de cada dependencia, tal como se señaló en la fase de preparación en el rubro de Transferencia de conocimiento.

El CSU, al ser el punto único de contacto entre las áreas de Tecnologías de la Información y los usuarios, deberá recibir reportes, incluso de equipos que no sean los arrendados para que los canalice **“EL PROVEEDOR”** correspondiente o con las áreas técnicas de **“LA PROCURADURÍA”**. Para los incidentes escalados a terceros fuera de su área de competencia o de un servicio que no proporcione **“EL PROVEEDOR”** no se le aplicarán deductivas.

7 FASE DE CONTROL

Esta fase comprenderá las siguientes actividades, servicios o procesos, según sea el caso y debe ejecutarse desde el 25 de abril de 2012 hasta el 24 de abril de 2015 de manera continua.

Reportes.
Niveles de servicio.
Control de calidad en el servicio.
Control del inventario y actualización de resguardos.
Métricas del CSU.

7.1 REPORTE

A través del Líder del Proyecto, el licitante adjudicado deberá entregar de forma mensual los siguientes reportes:

Hojas de servicio de los incidentes reportados y cerrados, firmadas de conformidad por los usuarios que recibieron el servicio. Se compararán contra los reportes del software de la Mesa de Servicios.

Informe de estadísticas del servicio generado a partir de la información contenida en las hojas de servicio, definidas con el licitante ganador.

Niveles de servicio acordados y alcanzados.

Acciones de mejora continua del servicio, cada 6 meses en concordancia con los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Actualizaciones de los formatos de resguardo que se cambien o actualicen durante el mes y que contienen la lista de verificación.

NIVELES DE SERVICIO, PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

7.2.1 PENAS CONVENCIONALES

ID del Nivel de Servicio	Concepto	Nivel de servicio	Pena convencional
1	Retraso en la entrega, instalación y puesta en operación de equipos arrendados a los usuarios.	100% de equipos entregados, instalados y operando a los usuarios al 25 de abril de 2012.	Por cada punto porcentual inferior al 100% de entrega al 25 de abril de 2012, se penalizará 1% por cada día de retraso sobre el monto de la factura total (antes de IVA) del mes de abril, tomando en consideración que la factura de ese mes abril de 2012, debe incluir la totalidad de los equipos. El 100% de la entrega será considerado con todos los tipos de equipos.

7.2.2 Deductivas

ID del Nivel de Servicio	Concepto	Nivel de servicio	Deducciones
1	Servicio no prestado de	100% de equipos	Resultado de: Renta

	equipos arrendados	entregados, instalados y operando a los usuarios al 25 de abril de 2012.	mensual (antes de IVA) del equipo no entregado, instalado y operando dividido entre 31, multiplicado por el número de días de retraso en la entrega, instalación y operación contados a partir del 26 de abril.
2	Solución de incidentes para usuarios de áreas superiores (Usuarios con niveles jerárquicos K a G, ubicados en los inmuebles donde estará asignado un técnico de segundo nivel de atención) Incluye el reemplazo de partes, refacciones y consumibles.	2 horas hábiles Contadas a partir de la hora registrada en el Software de Mesa de Servicios hasta la hora de cierre del reporte. Incluye el tiempo de atención del Operador del CSU y el del técnico de segundo nivel de atención.	1% por cada hora hábil de atraso en la solución calculado sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo afectado.
3	Solución de incidentes para equipos ubicados en el Distrito Federal. Incluye el reemplazo de partes, refacciones y consumibles.	8 horas hábiles Contadas a partir de la hora registrada en el Software de Mesa de Servicios hasta la hora de cierre del reporte. Incluye el tiempo de atención del Operador del CSU y el del técnico de segundo nivel de atención.	1% por cada hora hábil de atraso en la solución calculado sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo afectado. El horario de atención será el de cada edificio citado para los técnicos de segundo nivel de atención. Para otras oficinas en la Ciudad de México donde no se solicita técnico de segundo nivel de atención en sitio el horario de atención será de 9:00 a 15:00. De Lunes a Viernes.
4	Solución de incidentes para equipos ubicados el resto de la República. Incluye el reemplazo de partes, refacciones y consumibles.	24 horas hábiles Contadas a partir de la hora registrada en el Software de Mesa de Servicios hasta la hora de cierre del reporte. Incluye el tiempo de atención del Operador del CSU y el del técnico de segundo nivel de atención.	1% por cada hora hábil de atraso en la solución calculado sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo afectado. El horario de atención de todos los sitios de los Estados de la República es de 9:00 a 18:00, de Lunes a Viernes.
Nota: algunos usuarios tienen horario laboral hasta las 15:00, por lo que el cálculo de las horas de atraso se suspenderá a esa hora y reiniciará a las 9:00 del siguiente día hábil. Esto aplicará para los Niveles de Servicio con ID 2, 3 y 4.			
5	Sustitución de equipos por dictamen de falla o por materialización de	24 horas hábiles Contadas a partir del término del plazo para la	1% por cada día hábil de atraso en la entrega del equipo sustituto,

	riesgos.	solución de incidentes o fecha en que "EL PROVEEDOR" reciba el acta del Ministerio Público del equipo siniestrado.	calculado sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo afectado. Se seguirá aplicando la penalización por concepto de incidente no solucionado (solo para equipos dictaminados con falla)
6	Ausencia de técnico de segundo nivel de atención en el edificio asignado.	Dr. Vertiz No. 211, Horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 (PROFEDET) En todos los casos son para días hábiles para las áreas de "LA PROCURADURÍA"	0.01% de la renta mensual de la totalidad de los equipos que estén instalados en cada uno de esos edificios (antes de IVA), por cada hora completa de retardo de llegada o de ausencia antes de la hora de salida. Se instrumentarán mecanismos de control por parte de "LA PROCURADURÍA" para que los técnicos registren su hora de entrada y salida.
7	Operación del CSU	Horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00, hora de la Ciudad de México, en días hábiles para las áreas de "LA PROCURADURÍA"	0.01% del monto total de la factura mensual (antes de IVA) por cada hora completa que no se preste el servicio.
8	Comparación de los incidentes registrados en el Software de Mesa de Servicios contra las Hojas de Servicio.	100% de los registros iguales entre los incidentes registrados en el Software de Mesa de Servicios contra las Hojas de Servicio (nombres, fechas, horas, incidentes, solución, etc.)	En caso de discrepancia entre los incidentes registrados en el Software de Mesa de Servicios y las Hojas de Servicio; se penalizará utilizando la fecha y hora más temprana de inicio del reporte y la fecha y hora más tardía de cierre del reporte. El porcentaje de penalización y tiempo de penalización será la indicada en los ID 2, 3 y 4, dependiendo la ubicación de los equipos.
9	Backlog mensual (reportes sin resolver / total de reportes en el mes) No se tomarán en cuenta los reportes levantados el último día	Menor o igual al 5%	1% de la suma de la renta mensual de los equipos con reporte sin resolver por cada punto porcentual por encima del 5% de backlog.

	hábil del mes cuyo tiempo de solución permitido al licitante adjudicado supere el horario de atención del sitio que se trate.		
10	Reubicación de equipos	Hasta 10 días naturales a partir de la fecha de cambio de domicilio de los equipos.	1% por cada día natural de atraso en completar el cambio de domicilio de los equipos calculado sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo solicitado para reubicación.
11	Entrega tardía de reportes mensuales y factura mensual	Entrega de reportes mensuales y factura mensual a más tardar el día 20 del mes inmediato siguiente al que corresponda la factura.	0.01% del monto total de la factura mensual (antes de IVA) por cada día de retraso en la entrega de reportes mensuales y factura mensual.
12	REPOSICIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPO; LA PROCURADURÍA solicitará a “EL PROVEEDOR” la reposición de los equipos y/o servicios objeto del presente Contrato y descritos en el Anexo 1, el cual firmado por las "Partes" forma parte integrante del presente instrumento jurídico, cuando estos no cumplan con la calidad, condiciones, términos y especificaciones solicitados en el mismo.	En dicho caso, “EL PROVEEDOR” se obliga a reponer a “LA PROCURADURÍA” sin condición y sin costo, los equipos y/o servicios que no cumplan con la calidad y especificaciones originalmente convenidas, en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de la notificación que para tal efecto realice “LA PROCURADURÍA” en el domicilio señalado para los efectos del presente Contrato.	1% por cada día natural de atraso en completar la reposición de los servicios y/o equipos calculado sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo solicitado para reposición.

7.3 CONTROL DE CALIDAD EN EL SERVICIO

El CSU deberá diseñar, aplicar y reportar los resultados de encuestas de satisfacción sobre los servicios proporcionados a los usuarios de las áreas de **“LA PROCURADURÍA”**, mediante una muestra estadísticamente representativa y con frecuencia semestral o bajo demanda de **“LA PROCURADURÍA”**.

Del resultado de las encuestas de satisfacción, **“EL PROVEEDOR”** y las áreas de **“LA PROCURADURÍA”** acordarán acciones de mejora del servicio que deban ser ejecutadas por **“EL PROVEEDOR”**.

7.4 CONTROL DE INFORMACIÓN RELACIONADO CON MAAGTIC, INVENTARIO Y ACTUALIZACIÓN DE RESGUARDOS.

Durante toda la vigencia del contrato, **“EL PROVEEDOR”** deberá mantener constantemente actualizada la base de datos (CMDB) de los equipos arrendados y de los usuarios que los tienen resguardados, tomando

como base inicial los formatos de resguardo que se generaron durante la fase de preparación al momento de entregar, instalar y poner en operación los equipos.

Las áreas de Tecnologías de Información de cada área de “**LA PROCURADURÍA**” informarán al Líder del Proyecto las altas, bajas y cambios de servidores públicos que tienen resguardados los equipos para que éste o interpósita persona autorizada para tal fin, proceda a realizar nuevo formato de resguardo con el usuario en su lugar de trabajo.

El manejo del resguardo original y copias se realizará exactamente igual al indicado en la sección “Aceptación por parte de los usuarios”. En el numeral 5.5 de este Anexo 1 Técnico.

Cada 12 meses, “**EL PROVEEDOR**” deberá entregar un informe de la actualización de control del inventario.

Semestralmente “**EL PROVEEDOR**” deberá entregar a cada uno de los integrantes de “**LA PROCURADURÍA**” copia de la base de datos que se genere de la mesa de servicio, así como, el original de toda la documentación asociada al MAAGTIC, conforme a lo solicitado en el 6.1.1 y 6.1.2 de este Anexo 1 Técnico

7.5 MÉTRICAS DEL CSU

Mensualmente el CSU deberá reportar las siguientes métricas

Métrica	Día 1 del mes	Día 2 del mes	Día 3...penúltimo día del mes	Ultimo día de mes	Total del mes	Promedio del mes
Llamadas contestadas						
Llamadas abandonadas Suma de las llamadas que no fueron contestadas, que se quedaron con el buzón de voz y que fueron terminadas con cero segundos de tiempo de llamada. La espera fue mayor a 15 segundos						
% de abandono de llamadas (Llamadas abandonadas/Total de llamadas ofrecidas)						
Total llamadas ofrecidas (Contestadas + abandonadas)						
Tiempo promedio para contestar (medido en segundos)						
Tiempo promedio de atención						

telefónica (medido en minutos)						
--------------------------------	--	--	--	--	--	--

Los niveles de servicio serán:

Métrica	Valor esperado
% de abandono de llamadas	Menor o igual al 3% mensual
Tiempo para contestar	Máximo 15 segundos por llamada
Tiempo para solucionar incidentes por parte de los Operadores del CSU de Primer Nivel de Atención. Los operadores podrán tomar control remoto del equipo. Una vez rebasado ese tiempo, deberán escalarlo con los técnicos de segundo nivel de atención o sus homólogos en el interior de la República.	Máximo 15 minutos por llamada

8 FASE DE CIERRE DEL CONTRATO

Esta fase comprenderá las siguientes actividades, servicios o procesos, según sea el caso y deberá ejecutarse al día siguiente de concluida la vigencia del contrato.

Recuperación de equipos al término del contrato

8.1 RECUPERACIÓN DE EQUIPOS AL TÉRMINO DEL CONTRATO

Al término del contrato, “**EL PROVEEDOR**” recolectará y retirará los equipos objeto de esta licitación de cada oficina de las áreas de “**LA PROCURADURÍA**” conforme al siguiente procedimiento:

La información contenida en los equipos de cómputo se transferirá a los equipos que le indique cada área de “**LA PROCURADURÍA**”. Una vez concluido este proceso, “**EL PROVEEDOR**” procederá al borrado total del disco duro de los equipos de cómputo que cuenten con este medio de almacenamiento utilizando métodos de borrado seguro de acuerdo a normas internacionales que será acordado con “**LA PROCURADURÍA**”.

Para esta fase, “**EL PROVEEDOR**” contará con 30 días naturales posteriores al término del contrato. Después de este periodo las áreas de “**LA PROCURADURÍA**” no se harán responsables del equipo de “**EL PROVEEDOR**”.

9 RECURSOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

“**EL PROVEEDOR**” cuenta con los siguientes recursos humanos para la prestación del servicio, mismos que dominarán el idioma español sin utilizar modismo.

Cantidad	Perfil	Grado de estudios	Certificaciones
1	Líder de proyecto	Nivel superior (Licenciatura o Ingeniería)	PMP por el PMI
1	Supervisor de los operadores del CSU	Nivel superior (Licenciatura o Ingeniería)	Support Center Team Lead por el Help Desk Institute (HDI); ó Help Desk Manager por el FORO HelpDesk; ó Practitioner Certificate en Establishing a Service Desk According to ITIL Best Practices; ó Operational Support and Analysis (OSA) de ITIL V3
3	Operadores del CSU de primer nivel de atención	Nivel medio superior o equivalente	Support Center Analyst por el Help Desk Institute (HDI); ó Help Desk Analyst por el FORO HelpDesk; ó

			ITIL V3 Foundations
6	Técnicos de segundo nivel de atención	Nivel medio superior o equivalente	CompTIA A+; ó Microsoft Certified Desktop Support Technician
1	Consultor certificado	Nivel superior (Licenciatura o Ingeniería)	Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) en ForeFront Client and Configuracion
1	Consultor certificado	Nivel superior (Licenciatura o Ingeniería)	System Center Configuration Manager (SCCM)
1	Administrador del software de mesa de servicios	Nivel superior (Licenciatura o Ingeniería); ó Nivel medio superior o equivalente	Especializado y capacitado en el software de mesa de servicios

“**EL PROVEEDOR**”, como patrón del personal que asigne a este contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, por lo que se requiere que “**EL PROVEEDOR**” presente una carta membretada firmada por su representante legal dentro de su propuesta técnica, en donde manifiesto que en caso de resultar adjudicado, se obliga a responder por todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de “**LA PROCURADURÍA**”. Bajo ninguna circunstancia los recursos humanos para la prestación del servicio serán considerados como trabajadores de “**LA PROCURADURÍA**” para los efectos legales que apliquen.

Asimismo, dará lugar a la aplicación de responsabilidad civil por los daños y perjuicios que los recursos humanos para la prestación del servicio de “**EL PROVEEDOR**” causen a “**LA PROCURADURÍA**”, sin perjuicio de las sanciones a que se hicieran acreedores, derivadas de las responsabilidades, laborales, administrativas, civiles, de propiedad intelectual o de carácter penal en que incurrieran.

“**LA PROCURADURÍA**” se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado. Asimismo, “**LA PROCURADURÍA**” se reserva el derecho de aceptación y requerimiento de sustitución del personal asignado, por lo que “**EL PROVEEDOR**” se obliga a su sustitución.

En caso de que se efectúe la sustitución, la persona que reemplace deberá cumplir como mínimo con los mismos requisitos de la persona que sustituye. Para todos los recursos humanos, “**EL PROVEEDOR**” contará con 5 días hábiles para realizar la sustitución.

A lo largo de este numeral se solicitan certificaciones, niveles de estudio, entre otros, del personal de “**EL PROVEEDOR**”, estos documentos fueron presentados en copia fotostática simple y el original o copia certificada para cotejo, en sus proposiciones técnicas por “**EL PROVEEDOR**”. Las certificaciones deberán estar vigentes a la fecha de la entrega de proposiciones y “**EL PROVEEDOR**” se compromete a mantener vigentes las certificaciones durante la vigencia del contrato.

Los niveles de estudio se acreditarán con la presentación de copia fotostática simple y el original ó copia certificada para cotejo, del certificado para los de nivel medio superior o equivalente y título y cédula profesional para los de nivel superior, licenciatura o ingeniería.

9.1 LIDER DE PROYECTO DE “EL PROVEEDOR”

“**EL PROVEEDOR**” cuenta con un Líder de Proyecto y asignarlo en caso de resultar adjudicado, el cual supervisará y dará seguimiento al cumplimiento de las condiciones del contrato. No será necesario que el Líder de Proyecto deba permanecer en instalaciones de “**LA PROCURADURÍA**” de manera cotidiana durante la vigencia del contrato; ya que podrá designar a un representante para el seguimiento diario de actividades de las áreas de “**LA PROCURADURÍA**”. Lo anterior no librerá de responsabilidad al Líder de Proyecto de las funciones que tendrá en el marco del contrato respectivo.

“EL PROVEEDOR” podrá asignar un solo Líder de Proyecto para todas las áreas de **“LA PROCURADURÍA”**.

El Líder de Proyecto deberá reunirse con el administrador del contrato de cada área de **“LA PROCURADURÍA”**, para revisar el estado de avance de los reportes y analizar las situaciones o incidentes que se deriven de la prestación de este servicio, así como acordar y llevar a cabo las medidas preventivas y correctivas que cada caso amerite. Dichas reuniones serán celebradas con la periodicidad que le indique cada área de **“LA PROCURADURÍA”**, previo aviso.

Perfil del Líder de Proyecto:

Estudios a nivel licenciatura o ingeniería (presentar cédula y título profesional).

Certificación en administración de proyectos por el PMI (Project Management Institute) como PMP (Project Management Professional)

Experiencia en el manejo de la herramienta Microsoft Project (entregar comprobante).

Experiencia en el análisis, mapeo y diseño de procesos de negocio.

Soft skills (habilidades suaves o blandas)

Comunicación
Trabajo en equipo
Delegación de responsabilidades
Presentación
Motivación
Liderazgo
Resolución de conflictos

9.2 SUPERVISOR DE LOS OPERADORES DEL CSU DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

“EL PROVEEDOR” deberá contar con un Supervisor de los Operadores y asignarlo, con el siguiente perfil:

Conocimiento en el software de mesa de servicios ofertada por **“EL PROVEEDOR”**

Estudios a nivel licenciatura o ingeniería (presentar cédula y título profesional)

Cumpla con alguna de las siguientes certificaciones:

Support Center Team Lead por el Help Desk Institute (HDI); ó
Help Desk Manager por el FORO HelpDesk; ó
Practitioner Certificate en Establishing a Service Desk According to ITIL Best Practices; ó
Operational Support and Analysis (OSA) de ITIL V3.

Soft skills (habilidades suaves o blandas)

Comunicación
Trabajo en equipo
Delegación de responsabilidades
Presentación
Motivación
Liderazgo
Resolución de conflictos

Funciones del Supervisor de los operadores

Supervisar las actividades de los Operadores del CSU

Asegurar un adecuado desempeño del CSU y el cumplimiento de las métricas del CSU.

Intervenir en la llamada telefónica entre el usuario y Operador del CSU en caso de que este último no esté brindado el servicio con el nivel de calidad esperado.

Generar un canal de comunicación eficiente entre “**LA PROCURADURÍA**” y los Operadores del CSU de primer nivel de atención y los técnicos de segundo nivel de atención.

Proporcionar en todo momento y a solicitud de “**LA PROCURADURÍA**” los status, informes o reportes referentes al CSU.

Participación en reuniones de trabajo en que su conocimiento de los procesos de “**LA PROCURADURÍA**” y de las características y posibilidades de la herramienta de software de Mesa de Servicios bajo su responsabilidad, sean relevantes para el análisis y resolución de requerimientos, propuestas de nuevos servicios y procesos, evaluación de impacto en cambios, entre otros.

Participar junto con el personal técnico de “**LA PROCURADURÍA**” en reuniones de seguimiento del contrato.

Elaborar, documentar y mantener procedimientos, métricas de servicio y medidas de control de los servicios proporcionados.

Elaborar los reportes que requiera “**LA PROCURADURÍA**”.

Bajo ninguna circunstancia, este personal se considerará para atender al CSU.

9.3 OPERADORES DEL CSU DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

“**EL PROVEEDOR**” deberá contar con Operadores del CSU y asignarlos, con el siguiente perfil:

Dominen la operación del software de mesa de servicios que proponga “**EL PROVEEDOR**” (entregar comprobante)

Domine la aplicación de acceso y control remoto a equipos de cómputo que proponga el licitante

Al menos deberá contar con estudios a nivel medio superior o equivalente (presentar certificado)

Cumpla con alguna de las siguientes certificaciones:

Support Center Analyst por el Help Desk Institute (HDI); ó
Help Desk Analyst por el FORO HelpDesk; ó
ITIL V3 Foundations

Conocimientos en:

Hardware de computadoras
Resolución de problemas, reparación y mantenimiento de computadoras
Sistemas operativos y software
Redes de computadoras
Seguridad informática

Deberán incluir los documentos idóneos que demuestren los conocimientos en las áreas citadas.

Los operadores del CSU de primer nivel de atención tendrán las siguientes funciones:

Registrar todos los incidentes y peticiones que reciban de los usuarios de “**LA PROCURADURÍA**”

Categorizar y priorizar los incidentes para su atención

Ser la primera línea de investigación y diagnóstico de los incidentes

Brindar soporte técnico telefónico y en su caso, tomar control remoto de los equipos de cómputo para solucionar incidentes.

Manejar todo el ciclo de vida de los incidentes y peticiones, escalar aquellos incidentes que lo ameriten y cerrarlos una vez solucionados a satisfacción de los usuarios.

Mantener informados a los usuarios acerca del estado de los servicios que brinda las áreas de Tecnologías de la Información, los incidentes y las peticiones.

Brindar asesoría en el uso de los equipos de cómputo y periféricos.

“**EL PROVEEDOR**” deberá contar con al menos 3 Operadores del CSU de primer nivel de atención con el perfil y certificaciones solicitadas en este rubro. Será responsable de determinar el número adicional de operadores necesarios para cumplir con las métricas del CSU e indicadas en la fase de control.

9.4 TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

“**LA PROCURADURÍA**” requiere que “**EL PROVEEDOR**” asigne al menos 1 Técnico de segundo nivel de atención, en sus instalaciones, mismos que deberán contar con el siguiente perfil:

Al menos deberán contar con estudios a nivel medio superior (presentar certificado)

Conocimientos avanzados en:

Hardware de computadoras
Resolución de problemas, reparación y mantenimiento de computadoras
Sistemas operativos y software
Redes de computadoras
Seguridad informática

Los técnicos deberán contar con certificación vigente CompTIA A+ ó Microsoft Certified Desktop Support Technician.

Se requieren 1 técnicos en sitio distribuido de la siguiente manera:

Sitio	Horario	Cantidad de Técnicos
Dr. Vertiz No. 211 (PROFEDET)	Lunes a viernes de 8:00 a 20:00	1

Será responsabilidad de “**EL PROVEEDOR**” asignar la cantidad de recursos humanos por sitio para cubrir el horario de servicio solicitado por “**LA PROCURADURÍA**” en cada sitio. En su caso podrá programar turnos. En cualquier caso, todos los recursos humanos deberán cumplir con el perfil, funciones y certificaciones solicitadas.

Los técnicos de segundo nivel de atención tendrán las siguientes funciones:

Atender en sitio los incidentes que les hayan sido escalados por parte de los operadores del CSU.
Solucionar los incidentes cumpliendo con los niveles de servicio.
Brindar asesoría en el uso de los equipos de cómputo y periféricos.

El personal de “**EL PROVEEDOR**” acudirá debidamente uniformado y con identificación visible de su empresa para realizar la atención de incidentes.

Los técnicos de segundo nivel de atención deberán ser dotados de partes, refacciones y herramientas en su lugar de trabajo para solucionar incidentes en tiempo y forma, de acuerdo a los niveles de servicio.

Asimismo, se sugiere que **“EL PROVEEDOR”** dote del equipo de protección individual para desarrollar de manera segura su trabajo a los técnicos de segundo nivel de atención, sin ser limitativo: faja, guantes para evitar heridas por objetos punzocortantes, calzado antiestático y antiderrapante, pulsera antiestática, gafas de protección.

Al momento de la presentación de sus proposiciones, **“EL PROVEEDOR”** podrán contar con el técnico de segundo nivel de atención entre su plantilla de personal y entregar toda la documentación soporte.

En caso de no contar con el técnico entre su plantilla de personal, **“EL PROVEEDOR”** deberá entregar carta firmada por representante legal de la empresa que represente mediante el cual se compromete a contar con los 6 técnicos conforme al perfil y certificación solicitada a más tardar el 24 de abril de 2012, previa autorización de **“LA PROCURADURÍA”** de los currículums, certificaciones y nivel de estudios.

En cualquiera de los casos presentados en los dos párrafos anteriores, cualquier cambio de personal deberá ser autorizado por **“LA PROCURADURÍA”**.

9.5 CONSULTOR CERTIFICADO COMO MCTS EN FOREFRONT

“EL PROVEEDOR” deberá contar con un consultor certificado como Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) en ForeFront Client and Configuración y asignarlo en caso de resultar adjudicado, mismo que podrá residir en instalaciones de **“EL PROVEEDOR”** para brindar el soporte y administración requerido por **“LA PROCURADURÍA”** en el Soporte y Administración del Antivirus. Este consultor certificado podrá coordinar a los operadores del CSU de primer nivel de atención, así como a los técnicos de segundo nivel de atención y sus homólogos en el interior de la República.

“LA PROCURADURÍA” podrá aceptar que este consultor cubra las funciones del consultor certificado en System Center Configuración Manager, siempre y cuente con la certificación correspondiente. De ser el caso, deberá presentar ambos certificados.

Deberá contar con estudios a nivel licenciatura o ingeniería (presentar cédula y título profesional).

Deberá presentar transcript oficial de la certificación Microsoft.

Al momento de la presentación de sus proposiciones, **“EL PROVEEDOR”** podrá contar con el consultor certificado como Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) en ForeFront Client and Configuración entre su plantilla de personal y entregar toda la documentación soporte.

En caso de no contar con el consultor entre su plantilla de personal, **“EL PROVEEDOR”** deberá entregar carta firmada por representante legal de la empresa que represente mediante el cual se compromete a contar con este consultor conforme al perfil y certificación solicitada a más tardar el 24 de abril de 2012, previa autorización de **“LA PROCURADURÍA”** del currículum, certificaciones y nivel de estudios.

En cualquiera de los casos presentados en los dos párrafos anteriores, cualquier cambio de personal deberá ser autorizado por **“LA PROCURADURÍA”**.

9.6 CONSULTOR CERTIFICADO EN SYSTEM CENTER CONFIGURATION MANAGER

“EL PROVEEDOR” deberá contar con un consultor certificado en System Center Configuration Manager (SCCM) y asignarlo en caso de resultar adjudicado, mismo que podrá residir en instalaciones **“EL PROVEEDOR”** para brindar el soporte y administración requerido por **“LA PROCURADURÍA”** en el Soporte y Administración del Antivirus a nivel consola central de administración. Este consultor certificado podrá coordinar a los operadores del CSU de primer nivel de atención, así como a los técnicos de segundo nivel de atención y sus homólogos en el interior de la República.

Deberá contar con estudios a nivel licenciatura o ingeniería (presentar cédula y título profesional).

Deberá presentar transcript oficial de la certificación Microsoft.

Al momento de la presentación de sus proposiciones, **“EL PROVEEDOR”** podrá contar con el consultor certificado en System Center Configuration Manager (SCCM) entre su plantilla de personal y entregar toda la documentación soporte.

En caso de no contar con el consultor entre su plantilla de personal, **“EL PROVEEDOR”** deberá entregar carta firmada por representante legal de la empresa que represente mediante el cual se compromete a contar con este consultor conforme al perfil y certificación solicitada a más tardar el 24 de abril de 2012, previa autorización de **“LA PROCURADURÍA”** del currículum, certificaciones y nivel de estudios.

En cualquiera de los casos presentados en los dos párrafos anteriores, cualquier cambio de personal deberá ser autorizado por **“LA PROCURADURÍA”**.

9.7 ADMINISTRADOR DEL SOFTWARE DE MESA DE SERVICIOS

“EL PROVEEDOR” deberá contar con un recurso humano especializado y capacitado en el software de mesa de servicios, debiendo demostrar esta habilidad a través de carta o certificado emitida por el fabricante de dicha solución, y asignarlo en caso de resultar adjudicado, mismo que podrá residir en instalaciones de **“EL PROVEEDOR”**

Deberá contar con estudios a nivel licenciatura o ingeniería (presentar cédula y título profesional) o nivel medio superior o equivalente (presentar certificado).

Este administrador deberá supervisar la configuración de la herramienta de software de mesa de servicio, funcionalidades, reportes e informes conforme lo solicite **“LA PROCURADURÍA”**.

10 ENTREGA DE MUESTRAS Y PROTOCOLO DE PRUEBAS.

“LA PROCURADURÍA” realizará una inspección física a muestras de equipos, así como la aplicación de un protocolo de pruebas de operación de las mismas simulando un ambiente real de trabajo en las áreas.

La entrega de las muestras será optativa para los licitantes participantes; sin embargo, se otorgarán puntos adicionales en el rubro “i) Características del bien o bienes objeto de la propuesta técnica” por cada tipo de muestra presentada de acuerdo a la siguiente tabla:

Muestra	Puntos adicionales a otorgar
Computadora Netbook	0.5 puntos
Impresora láser a color	1.0 puntos
Computadora de escritorio	1.5 puntos
Computadora Portátil	2.0 puntos

10.1 CONDICIONES PARA OTORGAR LOS PUNTOS A MUESTRAS PRESENTADAS

Fue requisito indispensable; que los equipos ofertados cumplieran documentalmente a cabalidad con todas las características técnicas solicitadas en el Anexo 1-C a través de folletos y fichas técnicas; no solo de las muestras a presentar, sino de la totalidad de los equipos solicitados por **“LA PROCURADURÍA”**. El haber cumplido con este requisito fue calificado con 17.0 puntos. En caso de que una o más características de cualquiera de la totalidad de los equipos solicitados no cumpla, será calificado con 0 puntos.

Una vez cumplido el requisito anterior, las muestras presentadas, fueron sometidas al protocolo de pruebas de operación, dependiendo del equipo que se trate.

Los puntos se otorgaron por cada muestra que haya cumplido satisfactoriamente las pruebas. En caso contrario, no se le otorgaron los puntos adicionales para la muestra en particular y se quedará con al menos los 14.5 puntos por haber cumplido con todas las características técnicas de los todos los equipos documentalmente de acuerdo a lo señalado en el inciso a) de este numeral.

10.2 MUESTRAS A PRESENTAR

Los licitantes participantes, deberán presentar muestra física de los equipos solicitados en la tabla del numeral 11, con todos los accesorios indicados por cada uno de ellos en el Anexo 1-C.

10.3 PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR MUESTRAS

El día hábil anterior al acto de presentación y apertura de proposiciones, los licitantes participantes interesados en presentar muestras, las entregarán en la Sala EVA, ubicada en Av. Anillo Periférico Sur 4271, colonia Fuentes del Pedregal, México D.F., Edificio A, en horario de 09:00 a 15:00 hrs.

Dentro del horario indicado en el párrafo inmediato anterior, los licitantes participantes se registrarán en la lista que **“LA PROCURADURÍA”** tendrá para el efecto. A las 15:01 hrs. de ese mismo día, se retirará la lista de referencia y no se admitirá ningún registro ni muestras posteriores a la fecha y hora señaladas.

Los licitantes participantes deberán entregar junto con las muestras, una relación de entrega de las mismas en la que se indique marca, modelo, número de serie y número de parte de todos y cada uno de los equipos y accesorios que lo componen, la cual debe presentarse por escrito en original en papel membretado del Licitante y firmada por su representante legal. Asimismo, las muestras deberán estar debidamente empaçadas, selladas e identificadas con una etiqueta, en la que se señale la descripción de las muestras, el número de la licitación y el nombre del licitante participante.

El escrito original que contengan la relación de las muestras, indicado en el párrafo anterior, será acusado de recibido y se le entregará una copia fotostática simple al licitante participante, misma que deberá integrar a la propuesta técnica.

Una vez entregadas las muestras, los licitantes participantes, no podrán agregar, cambiar o retirar componentes de las mismas. Las muestras que no se presenten con las características de control solicitadas anteriormente, no serán evaluadas y no serán candidatos a obtener puntos adicionales.

ASIGNACIÓN DE DÍA Y HORA PARA PRUEBAS A MUESTRAS

El Licitante participante se registrará el día del acto de presentación de apertura de propuestas y **“LA PROCURADURÍA”** definirá e informará el día y hora para llevar a cabo las pruebas para cada licitante. El licitante participante contará con 4 horas máximo para realizar y completar las pruebas.

10.5 PROTOCOLO DE PRUEBAS EL DÍA Y HORA ASIGNADO AL LICITANTE PARTICIPANTE

Únicamente se permitirá el ingreso de un máximo de cuatro representantes por empresa participante al protocolo de pruebas, de los cuales, al menos uno será el Representante Legal y el resto, el personal técnico que considere conveniente para el tipo de pruebas a realizar. Las personas que se registren no podrán abandonar por ninguna circunstancia el lugar en donde se lleven a efecto las pruebas y tampoco podrán ser sustituidas por terceros. Durante el protocolo queda prohibido el uso de telefonía móvil o radiocomunicación hacia el exterior.

El día y hora que le corresponda a cada licitante, cada uno de sus representantes que tomarán parte en el desarrollo de las pruebas se deberán de registrar y presentarán original y copia de identificación oficial impresa por ambos lados.

Se dispondrá del horario que le corresponda a cada licitante de acuerdo a lo proporcionado el día de apertura de proposiciones.

10.6 PRUEBAS A CADA MUESTRA

10.6.1 PRUEBAS A COMPUTADORA DE ESCRITORIO.

El licitante participante desempacará la computadora de escritorio y mostrará a **“LA PROCURADURÍA”** la marca, modelo y número de serie y número de parte del equipo.

El licitante participante abrirá el gabinete de la computadora de escritorio y demostrará a **“LA PROCURADURÍA”** que los componentes internos cumple con las características técnicas solicitada. Al término de esta demostración, procederá a cerrar el gabinete. Este inciso y el a) deberán estar en concordancia a los folletos o fichas técnicas presentadas en su propuesta técnica.

El licitante participante abrirá el gabinete del nobreak para mostrar la cantidad de baterías, presentando marca, modelo y número de parte.

El licitante participante, pondrá en operación la computadora de escritorio junto con el nobreak y todos sus accesorios.

El licitante participante deberá demostrar que el BIOS es propietario del fabricante del equipo de cómputo con Derechos Reservados y que es Plug & Play.

Deberá establecer contraseña de arranque y de entrada al BIOS del equipo.

Deberá demostrar la posibilidad de deshabilitar los puertos USB

El Gabinete deberá contar con un candado físico o electrónico y deberá mostrar su operación.

El licitante participante conectará la computadora de escritorio a la red inalámbrica de la Secretaría utilizando WEP estático a 128 bits con la llave que le será proporcionada, en el estándar 802.11g y modo infraestructura.

El licitante participante deberá actualizar el sistema operativo Windows 7 Professional a Windows 7 Enterprise a 64 bits que le será proporcionado por **“LA PROCURADURÍA”**. El licitante participante aplicará las actualizaciones de sistema operativo necesarias y procederá a integrar el equipo al Directorio Activo de la STPS con la cuenta que le será proporcionada.

El licitante participante procederá a instalar el controlador de la impresora multifuncional Sharp MX-M363N que tiene la STPS y realizará pruebas de impresión a 1 y 2 caras.

El licitante participante procederá a desconectar el nobreak del suministro eléctrico y se deberá comprobar que tanto el CPU como el monitor se mantienen operando por al menos 15 minutos, antes de que se descargue el nobreak. Se deberá demostrar que el software de administración del nobreak muestra una alerta en el monitor de la computadora donde indica que hubo un corte en el suministro de energía en el nobreak.

Al llegar al minuto 16 de haber desconectado el nobreak del suministro eléctrico, se volverá a conectar el nobreak y el software de administración del nobreak deberá mostrar una alerta en el monitor de la computadora donde indica el suministro eléctrico ha sido restaurado.

El licitante participante deberá demostrar a través de Administrador de tareas el número de cores del procesador. Asimismo, a través de las propiedades del equipo deberá el modelo del procesador, el reconocimiento de los 4 GB en RAM y la capacidad del disco duro.

10.6.2 PRUEBAS A COMPUTADORA PORTATIL.

El licitante participante desempacará la computadora de escritorio y mostrará a **“LA PROCURADURÍA”** la marca, modelo y número de serie y número de parte del equipo.

El licitante participante, pondrá en operación la computadora portátil y todos sus accesorios.

El licitante participante deberá demostrar que el BIOS es propietario del fabricante de la computadora portátil con Derechos Reservados y que es Plug & Play.

Deberá establecer contraseña de arranque y de entrada al BIOS del equipo.

Deberá demostrar la posibilidad de deshabilitar los puertos USB

El licitante participante conectará la computadora de escritorio a la red inalámbrica de la Secretaría utilizando WEP estático a 128 bits con la llave que le será proporcionada, en el estándar 802.11g y modo infraestructura.

El licitante participante procederá a instalar el controlador de la impresora multifuncional Sharp MX-M363N que tiene la STPS y realizará pruebas de impresión a 1 y 2 caras.

El licitante participante deberá demostrar a través de Administrador de tareas el número de cores del procesador. Asimismo, a través de las propiedades del equipo deberá el modelo del procesador, el reconocimiento de los 4 GB en RAM y la capacidad del disco duro.

El licitante participante pondrá en operación la computadora portátil en el docking station junto con todos los componentes y accesorios, y mostrará que hay plena interoperabilidad en su conjunto así como la salida a Internet.

El licitante participante deberá mostrar que el maletín cumple con el material y reforzamiento solicitado por **“LA PROCURADURÍA”**.

El licitante participante deberá mostrar el aseguramiento de la computadora portátil mediante el uso del cable con candado de seguridad con combinación de 4 dígitos.

10.6.3 PRUEBAS A COMPUTADORA NETBOOK.

El licitante participante desempacará la computadora netbook y mostrará a **“LA PROCURADURÍA”** la marca, modelo y número de serie y número de parte del equipo.

El licitante participante, pondrá en operación la computadora netbook y todos sus accesorios.

El licitante participante conectará la computadora de escritorio a la red inalámbrica de la Secretaría utilizando WEP estático a 128 bits con la llave que le será proporcionada, en el estándar 802.11g y modo infraestructura.

El licitante participante deberá demostrar a través de Administrador de tareas el número de cores del procesador. Asimismo, a través de las propiedades del equipo deberá el modelo del procesador, el reconocimiento de los 2 GB en RAM y la capacidad del disco duro.

El licitante participante accederá a Internet a través del uso de la tarjeta de internet móvil.

El licitante participante deberá mostrar que la funda de protección cumple con el material y reforzamiento solicitado por **“LA PROCURADURÍA”**.

10.6.4 PRUEBAS A IMPRESORA LÁSER A COLOR.

El licitante participante desempacará la impresora y mostrará a **“LA PROCURADURÍA”** la marca, modelo, número de serie y número de parte del equipo.

El licitante participante deberá demostrar que el equipo cumple físicamente con todas las características técnica solicitadas.

El licitante participante conectará la impresora a través de puerto USB, ya sea a la computadora de escritorio, estación de trabajo o computadora portátil que haya presentado como muestra.

El licitante participante deberá demostrar que es posible imprimir a color y blanco y negro con las resoluciones y velocidad de impresión solicitadas por **“LA PROCURADURÍA”**.

“LA PROCURADURÍA” proporcionará un switch 10/100/1000 Base TX al cual, el licitante participante conectará la impresora y cualquier de los equipos de cómputo indicados en el inciso c de este numeral. El licitante participante deberá demostrar la impresión en red.

Tanto para el inciso d) como e), el licitante participante deberá demostrar la impresión dúplex automática.

10.7 DEVOLUCIÓN DE MUESTRAS A LOS LICITANTES PARTICIPANTES

Aquellas muestras que hayan cumplido satisfactoriamente las pruebas correspondientes, serán conservadas por **“LA PROCURADURÍA”** hasta la entrega de la totalidad de los equipos a los usuarios (para el caso del licitante adjudicado). Aquéllas muestras que no cumplan con los requerimientos solicitados o que no resulten ganadoras, deberán ser retiradas de las instalaciones de **“LA PROCURADURÍA”**, a partir de los veinte (20) días naturales posteriores a la comunicación del fallo correspondiente. Transcurrido este plazo, **“LA PROCURADURÍA”** no se responsabiliza de la devolución de los equipos correspondientes al licitante.

Las muestras del licitante adjudicado en ningún caso serán consideradas como parte de los equipos que serán entregados y puestos en operación a los usuarios, toda vez que se corroborará que tanto las muestras y los equipos entregados son iguales en características, configuración, marca, modelo y números de parte.

10.8 VISITA A LAS INSTALACIONES DEL LICITANTE PARTICIPANTE (CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO)

10.8.1 PRUEBAS DE CONCEPTO 1

El usuario llama a un número 01800 para contactar a la mesa de ayuda

El operador de primer nivel contesta la llamada, indica el anuncio de bienvenida.

El operador ingresa al sistema web de registro para la mesa de ayuda a través de un usuario y contraseña personales.

El operador toma los datos del usuario.

El operador registra la falla/solicitud del usuario y clasifica el incidente

El operador diagnostica la falla/incidente e intenta aplicar el soporte a primer nivel para solucionar en la llamada.

El operador resolvió el incidente, indica la solución al cliente y cierra el registro.

Al cierre del incidente el sistema notifica vía correo electrónico al usuario la solución definitiva de su caso.

10.8.2 PRUEBAS DE CONCEPTO 2

El usuario llama a un número 01800 para contactar a la mesa de ayuda

El operador de primer nivel contesta la llamada, indica el anuncio de bienvenida.

El operador ingresa al sistema web de registro para la mesa de ayuda a través de un usuario y contraseña personales.

El operador toma los datos del usuario.

El operador registra la falla/solicitud del usuario y clasifica el incidente

El operador diagnostica la falla/incidente e intenta aplicar el soporte a primer nivel para solucionar en la llamada.

El operador reasigna el incidente a soporte en sitio (Segundo Nivel).

El sistema notifica a través de correo electrónico al agente de soporte en sitio.

El agente de soporte en sitio ingresa a través de un link en la web del proveedor al sistema de registro de la mesa.

El agente de soporte localiza el incidente y e imprime la hoja de servicio desde el sistema de la mesa de ayuda.

El agente en sitio resuelve el incidente, adjunta el acta de servicio y cierra el incidente.

Al cierre del incidente el sistema notifica vía correo electrónico al usuario la solución definitiva de su caso

10.8.3 REVISIÓN FÍSICA A LA INFRAESTRUCTURA DEL CSU:

Grabación de llamadas

Grabación de mensajes o música para llamadas en espera.

Automatic Call Distribution

Reporteador de las métricas del CSU

10.8.4 REVISIÓN DEL SOFTWARE DE MESA DE SERVICIO, CUMPLIENDO CON LOS PROCESOS INDICADOS EN EL NUMERAL 6.1.2 DEL ANEXO 1 TÉCNICO.

ANEXO 1-A DOMICILIOS DE LAS ÁREAS DE “LA PROCURADURÍA”

ID DEL SITIO	DEPENDENCIA	SITIO	Calle	Número exterior	Colonia	C.P.	Municipio o Delegación	Estado
2	PROFEDET	4.- PROFEDET SALTILLO	AV. UNIVERSIDAD	1019	UNIVERSIDAD	25260	SALTILLO	COAHUILA
3	PROFEDET	3.- PROFEDET	VERTIZ	211	DOCTORES	6720	CUAUHTÉMOC	DISTRITO FEDERAL
92	STPS/PROFED ET	21.- DFT JECA PROFEDET AGS	REPUBLICA DE BELICE	703	FRACC. SANTA ELENA	20230	AGUASCALIENTES	AGUASCALIENTES
93	STPS/PROFED ET	44.- DFT PROFEDET MEXICALI	CARPINTEROS	1473	INDUSTRIAL		MEXICALI	BAJA CALIFORNIA
94	STPS/PROFED ET	54.- JECA PROFEDET TIJUANA	AV. IGNACIO COMONFORD	9351	ZONA RÍO	22320	TIJUANA	BAJA CALIFORNIA
95	STPS/PROFED ET	46.- JECA PROFEDET ENSENADA	AV. EL PUERTO	375	FRACC. PLAYA ENSENADA	22880	ENSENADA	BAJA CALIFORNIA
96	STPS/PROFED ET	15.- DFT JECA PROFEDET LA PAZ	PROLONGACIÓN DURANGO	4280	LAS PALMAS	23070	LA PAZ	BAJA CALIFORNIA SUR
97	STPS/PROFED ET	39.- DFT JECA PROFEDET CAMPECHE	AV. 16 DE SEPTIEMBRE (PALACIO FEDERAL)	S/N	CENTRO	24000	CAMPECHE	CAMPECHE
98	STPS/PROFED ET	56.- JECA, PROFEDET CD CARMEN	AV. ADOLFO LOPEZ MATEOS (ED. PLAZA MIRADOR)	66	SANTA MARGARITA	24178	CIUDAD DEL CARMEN	CAMPECHE
99	STPS/PROFED ET	27.- DFT JECA PROFEDET TUXTLA	PALACIO FEDERAL		CENTRO	29000	TUXTLA GUTIÉRREZ	CHIAPAS
100	STPS/PROFED ET	40.- DFT JECA PROFEDET CHIH	AV. CARBONEL	3904	PANAMERICANA	31203	CHIHUAHUA	CHIHUAHUA
101	STPS/PROFED ET	119.- SUBDELEGACIÓN OFT PROFEDET CD JUAREZ	PARAGUAY	115 SUR	PARTIDO ROMERO	32030	CIUDAD JUAREZ	CHIHUAHUA
102	STPS/PROFED ET	49.- JECA 42 PROFEDET TORREON	AV. MORELOS(PALACIO FEDERAL)	211	CENTRO	27000	TORREÓN	COAHUILA
103	STPS/PROFED ET	45.- JECA PROFEDET COLIMA	HIDALGO	106	CENTRO	28000	COLIMA	COLIMA
104	STPS/PROFED ET	17.- DFT JECA PROFEDET DURANGO	AV. DEL HIERRO, PALACIO FEDERAL, ALA NORTE	505	CD. INDUSTRIAL	34208	DURANGO	DURANGO
105	STPS/PROFED ET	20.- DFT JECA PROFEDET TOLUCA	21 DE MARZO	203	SOR JUANA INES DE LA CRUZ	50040	TOLUCA	ESTADO DE MEXICO
106	STPS/PROFED ET	41.- DFT JECA PROFEDET GTO	ED. SELAFE FRACCIONAMIENTO BUROCRATA KM. 3 GUANAJUATO-JUVENTINO ROSAS	ZONA 6	MARFIL	36250	GUANAJUATO	GUANAJUATO
107	STPS/PROFED ET	53.- JECA OFT PROFEDET ACAPULCO	AV. COSTERA MIGUEL ALEMAN	315	CENTRO	39300	ACAPULCO	GUERRERO
108	STPS/PROFED ET	DFT JECA 51 PROFEDET HIDALGO	BLVD FELIPE ANGELES S/N ESQ. CALLE DE CUESCO	S/N	CUESCO	42080	PACHUCA DE SOTO	HIDALGO
109	STPS/PROFED ET	32.- DFT JECA 17, 18 Y PROFEDET GDL	AV. ALCALDE (PALACIO FEDERAL)	500	CENTRO	44100	GUADALAJARA	JALISCO
110	STPS/PROFED ET	19.- DFT JECA PROFEDET MORELIA	13 DE SEPTIEMBRE	180	CHAPULTEPEC NORTE	58260	MORELIA	MICHOACAN
111	STPS/PROFED ET	22.- DFT JECA PROFEDET CUERNAVACA	ABASOLO	100	CENTRO	62000	CUERNAVACA	MORELOS
112	STPS/PROFED ET	42.- DFT JECA PROFEDET TEPIC	AV. ALLENDE	110 ORIENTE	CENTRO	63000	TEPIC	NAYARIT
113	STPS/PROFED ET	30.- DFT MTY, JECA 19,20 Y PROFEDET MTY	AV. BENITO JUAREZ , PALACIO FEDERAL DE GUADALUPE	500	CENTRO GUADALUPE DE	67100	MONTERREY	NUEVO LEON
114	STPS/PROFED ET	24.- DFT JECA PROFEDET FONACOT OAXACA	CARBONERA	S/N	BARRIO TRINIDAD DE LAS HUERTAS	68120	OAXACA	OAXACA
115	STPS/PROFED ET	26.- DFT JECA PROFEDET PUEBLA	AV. 31 PONIENTE	2904	EL VERGEL	72400	PUEBLA	PUEBLA

ID DEL SITIO	DEPENDENCIA	SITIO	Calle	Número exterior	Colonia	C.P.	Municipio o Delegación	Estado
116	STPS/PROFED ET	36.- DFT JECA PROFEDET QRO	ZARAGOZA	313 PONIENTE	SAN ANGEL	76130	QUERÉTARO	QUERETARO
117	STPS/PROFED ET	37.- DFT JECA PROFEDET CHETUMAL	AV. INSURGENTES	210	CAMINERA	77037	CHETUMAL	QUINTANA ROO
118	STPS/PROFED ET	51.- JECA 56 PROFEDET CANCUN	AV. NADER EDIFICIO BARCELONA	148	CENTRO	77500	CANCUN	QUINTANA ROO
119	STPS/PROFED ET	14.- JECA PROFEDET SLP	BENIGNO ARRIAGA	1805	FRACC. DEL REAL	78280	SAN LUIS POTOSÍ	SAN LUIS POTOSI
120	STPS/PROFED ET	29.- DFT JECA PROFEDET CULIACAN	AV. ALVARO OBREGON	684 NORTE	CENTRO	80000	CULIACAN	SINALOA
121	STPS/PROFED ET	120.- SUBDELEGACIÓN OFT OF AUX JECA PROFEDET MAZATLAN	ANGEL FLORES (PALACIO FEDERAL)	S/N	CENTRO	82000	MAZATLÁN	SINALOA
122	STPS/PROFED ET	25.- DFT JECA PROFEDET HERMOSILLO	LUIS DONALDO COLOSIO	S/N	LAS QUINTAS	83240	HERMOSILLO	SONORA
123	STPS/PROFED ET	57.- OFT JECA PROFEDET CANANEA	AV. ALVARO OBREGON	365	BUROCRATAS	84620	CANANEA	SONORA
124	STPS/PROFED ET	62.- OFT JECA PROFEDET GUAYMAS	AV. SERDAN (LOCAL 6 ALTOS, ED. LUEBBERT)	75	CENTRO	85400	GUAYMAS	SONORA
125	STPS/PROFED ET	28.- DFT JECA 36 36B PROFEDET VILLAHERMOSA	PASEO TABASCO	809	JESÚS GARCÍA	86040	VILLA HERMOSA	TABASCO
126	STPS/PROFED ET	16.- DFT JECA PROFEDET CD VICTORIA	MATAMOROS	237	CENTRO	87000	CIUDAD VICTORIA	TAMAULIPAS
127	STPS/PROFED ET	118.- SUBDELEGACION JECA 39 PROFEDET TAMPICO	ISAURO ALFARO	104 NTE.	CENTRO	89000	TAMPICO	TAMAULIPAS
128	STPS/PROFED ET	52.- JECA 60 PROFEDET REYNOSA	SINALOA	135	RODRÍGUEZ	88630	REYNOSA	TAMAULIPAS
129	STPS/PROFED ET	35.- DFT JECA PROFEDET TLAXCALA	KM. 1.5 CARRETERA FEDERAL TLAXCALA-PUEBLA		CENTRO	90000	TLAXCALA	TLAXCALA
130	STPS/PROFED ET	63.- OFT ORIZABA PROFEDET	PONIENTE 7	94	CENTRO	94300	ORIZABA	VERACRUZ
131	STPS/PROFED ET	13.- DFT JECA PROFEDET JALAPA	KM. 1.8 CARRETERA JALAPA - VERACRUZ EDIFICIO GARNICA	S/N	FUENTE DE LAS ANIMAS	91190	JALAPA	VERACRUZ
132	STPS/PROFED ET	58.- OFT JECA 44 PROFEDET POZA RICA	CALLE 12 ALTOS	S/N	CAZONES	93230	POZA RICA	VERACRUZ
133	STPS/PROFED ET	116.- SUBDELEG PROFEDET VERACRUZ	AV. 5 DE MAYO ED. PALACIO FEDERAL	S/N	CENTRO	91700	VERACRUZ	VERACRUZ
134	STPS/PROFED ET	48.- JECA 38 PROFEDET COATZACOALCOS	AV. MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO	# 1408	COL. MARÍA DE LA PIEDAD	96410	COATZACOALCOS	VERACRUZ
135	STPS/PROFED ET	38.- DFT / JFCA / PROFEDET / YUCATÁN	CALLE 73 POR CALLE 72 Y 74	557	CENTRO	97000	MÉRIDA	YUCATAN
136	STPS/PROFED ET	18.- DFT JECA PROFEDET FONACOT ZAC	BLVD. LOPEZ PORTILLO	303	FRACC. DEPENDENCIAS FEDERALES	98618	GUADALUPE	ZACATECAS

ANEXO 1-B DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS POR SITIO

IDENTIFICADOR DEL EQUIPO ->	1	2	12	22
ID DEL SITIO	Computadora de escritorio (otras áreas)	Computadora portátil A	Video Proyector con tecnología DLP de 3000 lumens	Impresora láser blanco y negro
2	4			
3	150	9	2	
92	4			2
93	2			
94	4			
95	2			
96	3			
97	3			
98	3			
99	3			
100	6			1
101	3			
102	3			
103	3			
104	3			
105	5			
106	4			
107	3			
108	7			
109	5			2
110	3			
111	2			
112	2			
113	5			2
114	4			
115	8			2
116	4			
117	2			
118	2			
119	2			
120	4			
121	2			
122	4			
123	2			
124	2			
125	6			
126	2			
127	4			
128	2			
129	3			
130	3			
131	4			
132	2			
133	3			
134	3			
135	3			
136	2			

ANEXO 1-C CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS

Por cada tipo de equipo del Anexo 1-C “EL PROVEEDOR” presentó los folletos y/o fichas técnicas en los que indique la marca, modelo y número de parte que ofrece a “LA PROCURADURÍA”. Los folletos y/o fichas técnicas deberán contener las características técnicas de los equipos en concordancia con las solicitadas en el presente Anexo 1-C. Para el caso de información de Internet, únicamente se aceptará de la página del fabricante, no aceptando discrepancias entre el folleto y la página de Internet. Deberá indicar el URL completo de donde se encuentra la información. En caso de que se presenten documentales en idioma distinto al español necesariamente deberá acompañarse la traducción respectiva.

Todos los equipos deberán incluir cables de alimentación, eliminadores de voltaje o cables de señal de video o datos; según sea el caso, para poder energizarlos y ponerlos en operación.

IDENTIFICADOR DEL EQUIPO	DESCRIPCION DEL EQUIPO
1	<p>Computadora de escritorio Procesador Intel Core i5-2400 (4 cores/4 threads, 3.10 GHz, 6MB cache), Turbo Boost 2.0 (3.4GHz) Chipset Intel Q65 Express o superior Trusted Platform Module (TPM) 1.2 4GB en RAM (en configuración de dos módulos de 2GB cada uno; o un módulo de 4GB) DDR3 1333MHz 320GB en Disco Duro SATA de 7200 RPM. DVD±RW, SATA 6 puertos USB 2.0 traseros, 2 puertos USB 2.0 al frente Arquitectura PCI/PCIe Tarjeta de red integrada a la motherboard 10/100/1000 Mbps Base TX Audio integrado y Video integrado</p> <p>BIOS propietario del fabricante Plug & Play y con Derechos Reservados Contraseña de arranque y de entrada al BIOS del equipo. Deberá contar con la posibilidad de deshabilitar los puertos USB.</p> <p>Teclado 104 teclas en español, conector USB de la misma marca del fabricante del CPU Mouse óptico, dos botones y scroll, conector USB de la misma marca del fabricante del CPU</p> <p>Monitor LCD de 19" en diagonal visibles, WideScreen Resolución 1440x900. De la misma marca del fabricante del CPU. Relación de contraste mínima de 1000:1.</p> <p>Gabinete Small Form Factor, fuente de poder 240 W máximo. Fabricado en policarbonato o metálico. El Gabinete deberá contar con un candado físico o electrónico, que evite el acceso a los componentes internos del equipo (no se aceptan aditamentos no contemplados por el fabricante). Únicamente el licitante adjudicado podrá tener acceso al interior del CPU.</p> <p>Incluya tarjeta de red inalámbrica PCI o PCIe con antena externa fija con base, omnidireccional con cable de al menos 1 m de largo y con bracket del tamaño para el tipo de gabinete.</p>

<p>Todos los componentes deberán ser originales del mismo fabricante con excepción de la Tarjeta de Red Inalámbrica, debiendo contar con número de parte del fabricante del equipo, incluyendo entre otros: motherboard, gabinete, monitor, teclado, mouse.</p> <p>Incluya Microsoft Windows 7 Profesional OEM (Deberá considerar el upgrade a Windows 7 Enterprise conforme al Enterprise Agreement de cada área de “LA PROCURADURÍA”, de acuerdo a la creación e instalación de la imagen indicada en el Anexo 1 Técnico)</p> <p>Incluya:</p> <p>Nobreak con regulador integrado con las siguientes características</p> <p>Potencia de salida: Al menos 250W</p> <p>Voltaje de Entrada: 120 ó 127 VOLTS</p> <p>Rango: 95V o inferior a 140V o superior</p> <p>Frecuencia: 60 HZ +/-5%</p> <p>Voltaje de Salida:120 VOLTS</p> <p>Frecuencia en batería: 60 HZ +/-0,3</p> <p>Forma de Onda en Línea Presente: Senoidal</p> <p>Tiempo mínimo de respaldo con la computadora y monitor encendidos (Indicado en folleto y/o ficha técnica).</p> <p>Tiempo de Transferencia Máximo: 4 Milisegundos</p> <p>Tipo de Gabinete: 100% Metálico</p> <p>Contactos: 4 Contactos tipo Nema 5-15R con respaldo, regulados, con supresor de picos y ruido mínimo. Con cable interconstruido al gabinete.</p> <p>Cuenta con puerto USB o Serial para comunicación a puerto USB de la computadora, incluir cable de al menos 4ft.</p> <p>Incluya software en español de la misma marca del fabricante del UPS (descargable del sitio WEB o CD de instalación), versión para Windows 7 Professional y Enterprise (32/64 bits), permita apagar la computadora correcta y automáticamente cuando la batería tiene poca carga al haberse cortado previamente el suministro eléctrico.</p> <p>Baterías Selladas y Libres de Mantenimiento.</p> <p>Cuenta con leds indicadores, al menos de 1) energía presente, 2) energía de batería, 3) batería baja o reemplazar batería</p> <p>Alarma audible.</p> <p>Cumplimiento de Normas, Estándares y cartas:</p> <p>El monitor debe cumplir con la certificación TCO 5.0; demostrable a través de la página www.tcodevelopment.com</p> <p>El monitor debe cumplir con la Norma para la Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos IEEE 1680, el cual será comprobado mediante la página de internet: http://www.epeat.net (Electronic Product Environmental Assesment Tool) en la que deberá aparecer el equipo ofertado con una calificación mínima "GOLD"</p> <p>El equipo debe cumplir con la Norma para la Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos IEEE 1680, el cual será comprobado mediante la página de internet: http://www.epeat.net (Electronic Product Environmental Assesment Tool) en la que deberá aparecer el equipo ofertado con una calificación mínima "GOLD"</p>
--

	<p>El fabricante del equipo es miembro activo de la Distributed Management Task Force en calidad de Board Member o Leadership Member; demostrable a través de la página http://www.dmtf.org/about/list</p> <p>El equipo deberá cumplir con RoHS sobre seguridad y restricción de materiales peligrosos en su fabricación; demostrable a través del folleto, ficha técnica, página de internet o carta del fabricante firmada por representante legal en hoja membretada dirigida a “LA PROCURADURÍA” donde manifieste tal cumplimiento.</p> <p>Carta firmada por el representante legal del fabricante del equipo en hoja membretada, dirigida a “LA PROCURADURÍA”, donde manifieste que el equipo propuesto cumple con la NOM-019-SCFI-1998.</p> <p>Carta firmada por el representante legal del fabricante del nobreak en hoja membretada, dirigida a “LA PROCURADURÍA”, donde manifieste que el nobreak cumple con la NOM-001-SCFI-1993 y NMX-I-163-NYCE-2003, ambas vigentes.</p> <p>Carta del fabricante del equipo ofertado en donde certifique que el licitante participante es Distribuidor Autorizado de la marca que propone para este equipo.</p> <p>Carta del licitante en la que manifieste que el equipo ofertado cumple con las Normas Oficiales Mexicanas</p> <p>Carta firmada por el representante legal del fabricante del equipo en hoja membretada, dirigida a “LA PROCURADURÍA”, donde manifieste que la Tarjeta principal (madre o motherboard) no presentará alteraciones o correcciones de ingeniería.</p> <p>Carta del licitante, firmada por el representante legal, en el que manifieste que los equipos y componentes que ofertará y suministrará en caso de resultar adjudicado, serán nuevos de fábrica en todas sus partes, nunca haber sido operados ni haber pasado por algún tipo de reacondicionamiento parcial o total.</p>
<p>2</p>	<p>Computadora portátil A</p> <p>Procesador Intel Intel Core i5-2520M</p> <p>Chipset Intel HM65 Express o superior Trusted Platform Module (TPM) 1.2</p> <p>4GB en RAM DDR3 1333MHz 320GB en Disco Duro SATA a 7200 RPM DVD±RW</p> <p>Pantalla de 14" o 14.1" en diagonal con retroiluminación LED antireflejante, resolución de 1366 x 768</p> <p>Webcam y micrófono integrado</p> <p>Tarjeta inalámbrica integrada 802.11 b/g/n</p> <p>Batería de Ion de Litio de 6 celdas</p> <p>BIOS propietario del fabricante Plug & Play y con Derechos Reservados</p> <p>Contraseña de arranque y de entrada al BIOS del equipo.</p> <p>Cuenta con ranura para candado de seguridad.</p> <p>Incluya cable con candado de seguridad con combinación de 4 dígitos</p> <p>Slots de expansión: 1 Express Card 54</p> <p>Lector de Medios Interno: Lector 4 en 1(MMC, SD, SDHC, SDXC)</p> <p>Puertos:</p>

	<p>Tres puertos USB 2.0 Un puerto eSATA Un puerto VGA (VGA DB-15) para monitor externo Un puerto 10/100/1000 Base TX Un puerto para Docking Station</p> <p>Deberá incluir Docking Station con: Puerto de video, teclado, mouse, Puerto de red RJ-45, 3 puertos USB Teclado 104 teclas en español, conector USB, de preferencia de la misma marca de la computadora portátil. Monitor LCD de 19" en diagonal visibles, WideScreen Resolución 1440x900. Relación de contraste mínima de 1000:1 Mouse óptico, dos botones y scroll, conector USB, de preferencia de la misma marca de la computadora portátil.</p> <p>Incluya Microsoft Windows 7 Profesional OEM (Deberá considerar el upgrade a Windows 7 Enterprise conforme al Enterprise Agreement de cada área de “LA PROCURADURÍA”, de acuerdo a la creación e instalación de la imagen indicada en el Anexo 1 Técnico).</p> <p>Incluya maletín de vinipiel, con asa para mano y correa para hombro, ambas acolchonadas y reforzadas.</p> <p>Cumplimiento de Normas, Estándares y cartas: El monitor LCD de 19" debe cumplir con la certificación TCO 5.0; demostrable a través de la página www.tcodevelopment.com El monitor LCD de 19" debe cumplir con la Norma para la Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos IEEE 1680, el cual será comprobado mediante la página de internet: http://www.epeat.net (Electronic Product Environmental Assesment Tool) en la que deberá aparecer el equipo ofertado con una calificación mínima "GOLD" La computadora portátil debe cumplir con la Norma para la Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos IEEE 1680, el cual será comprobado mediante la página de internet: http://www.epeat.net (Electronic Product Environmental Assesment Tool) en la que deberá aparecer el equipo ofertado con una calificación mínima "GOLD" El fabricante de la computadora portátil es miembro activo de la Distributed Management Task Force en calidad de Board Member o Leadership Member; demostrable a través de la página http://www.dmtf.org/about/list La computadora portátil deberá cumplir con RoHS sobre seguridad y restricción de materiales peligrosos en su fabricación; demostrable a través del folleto, ficha técnica, página de internet o carta del fabricante firmada por representante legal en hoja membretada dirigida a “LA PROCURADURÍA” donde manifieste tal cumplimiento. Carta del fabricante de la computadora portátil ofertada en donde certifique que el licitante participante es Distribuidor Autorizado de la marca que propone para este equipo Carta del licitante en la que manifieste que el equipo ofertado cumple con las Normas Oficiales Mexicanas Carta firmada por el representante legal del fabricante de la computadora portátil en hoja membretada, dirigida a “LA PROCURADURÍA”, donde manifieste que la Tarjeta principal (madre o motherboard) no presentará alteraciones o correcciones de ingeniería Carta del licitante, firmada por el representante legal, en el que manifieste que los equipos y componentes que ofertará y suministrará</p>
--	--

	<p>en caso de resultar adjudicado, serán nuevos de fábrica en todas sus partes, nunca haber sido operados ni haber pasado por algún tipo de reacondicionamiento parcial o total.</p>
12	<p>Video Proyector con tecnología DLP de 3500 lumens Proporción de aspecto 4:3 y 16:9 Resolución XGA (1024x768), SXGA (1280 x 1024) Corrección keystone vertical $\pm 30^\circ$ Distancia de proyección 1.2 a 10 metros Proporción de contraste 2000:1 Entrada VGA (DB-15), Incluya Cable 1 entrada compuesta RCA 1 entrada S-Video 1 entrada de audio 3.5mm 1 salida de audio 3.5mm 1 puerto 10/100 Base TX RJ45 Bocinas internas 2 x 5W</p> <p>Cumplimiento de Normas, Estándares y cartas: Carta de “EL PROVEEDOR” en la que manifieste que el equipo ofertado cumple con las Normas Oficiales Mexicanas Carta de “EL PROVEEDOR”, firmada por el representante legal, en la que manifieste que los equipos y componentes que ofertará y suministrará en caso de resultar adjudicado, serán nuevos de fábrica en todas sus partes, nunca haber sido operados ni haber pasado por algún tipo de reacondicionamiento parcial o total.</p>
22	<p>Impresora láser a blanco y negro Velocidad de impresión mínima de 50 ppm carta Resolución de 1200 x 1200 ppp Procesador de al menos 500 MHz. Tiempo de Salida de la Primera Página: de 9 Segundos o menor. Memoria mínima de 512 MB. Charola para 500 hojas, carta y oficio. Bandeja de alimentación multipropósito para hasta 100 hojas. Impresión dúplex automática. Lenguajes de impresión PCL 6, PCL 5c, PostScript 3. Conexión por puerto USB 2.0 (incluya cable de 7ft) y por puerto 10/100/1000 Base TX RJ45 (Incluya Cable de 7 pies longitud). Sistema operativo Windows 7 32/64 bits</p> <p>Suministro de consumibles y refacciones por parte del licitante adjudicado. Cada mes deberá suministrar 1 juego de tóners que puede ser de capacidad de 10,000-15,000 impresiones o de 20,000-30,000 impresiones (dependiendo de las necesidades de cada impresora) y tambor. “LA PROCURADURÍA” únicamente proveerá el papel.</p>

Cumplimiento de Normas, Estándares y cartas:
 El equipo deberá cumplir con Energy Star 5.0; demostrable a través de la página www.energystar.gov
 Carta del fabricante del equipo ofertado en donde certifique que “EL PROVEEDOR” es Distribuidor Autorizado de la marca que propone para este equipo
 Carta del licitante en la que manifieste que el equipo ofertado cumple con las Normas Oficiales Mexicanas
 Carta del licitante, firmada por el representante legal, en el que manifieste que los equipos y componentes que ofertará y suministrará en caso de resultar adjudicado, serán nuevos de fábrica en todas sus partes, nunca haber sido operados ni haber pasado por algún tipo de reacondicionamiento parcial o total.

IMPORTES DEL CONTRATO

ID DEL EQUIPO	DESCRIPCION DEL EQUIPO	CANTIDAD DE EQUIPOS	COSTO UNITARIO RENTA MENSUAL	IMPORTE X EL TOTAL DE EQUIPOS	IVA	TOTAL
1	Computadora de escritorio	305	\$648.00	\$197,640.00	\$31,622.40	\$229,262.40
2	Computadora portátil A	9	\$657.54	\$5,917.86	\$946.86	\$6,864.72
12	Video Proyector con tecnología DLP de 3500 lumens	2	\$1,445.11	\$2,890.22	\$462.44	\$3,352.66
22	Impresora láser blanco y negro	9	\$10,368.57	\$93,317.13	\$14,930.74	\$108,247.87
TOTAL				\$299,765.21	\$47,962.43	\$347,727.64

