



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA

## ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012

Página 1 de 13

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A PRECIO FIJO PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2012 - 2015, QUE OTORGAN, POR UNA PARTE EL INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGÍA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES, EN LO SUCESIVO "EL INSTITUTO", REPRESENTADO POR SU DIRECTOR GENERAL, DR. JAVIER MANCILLA RAMÍREZ, ASISTIDO POR LA DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, LIC. ANA BEATRIZ TADEO ZUNO Y POR LA OTRA, OFI STORE, S.A. DE C.V., EN ADELANTE "EL PROVEEDOR", REPRESENTADO POR EL LIC. LUCIANO ROMERO ESPINOSA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

### DECLARACIONES

#### I.- DECLARA "EL INSTITUTO", A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL:

PRIMERA.- QUE ES UN ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIOS, QUE RIGE SU ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO SEGÚN LO DISPUESTO POR LA LEY DE LOS INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL VEINTISÉIS DE MAYO DEL AÑO DOS MIL Y SU REFORMA PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL CINCO DE NOVIEMBRE DE 2004.

SEGUNDA.- QUE AL TENOR DEL ARTÍCULO 6 DEL CUERPO NORMATIVO MENCIONADO, TIENE POR OBJETO, ENTRE OTRAS ACTIVIDADES:

1. REALIZAR ESTUDIOS E INVESTIGACIONES CLÍNICAS, EPIDEMIOLÓGICAS, EXPERIMENTALES, DE DESARROLLO TECNOLÓGICO Y BÁSICAS, EN LAS ÁREAS BIOMÉDICAS Y SOCIOMÉDICAS EN EL CAMPO DE SUS ESPECIALIDADES, PARA LA COMPRESIÓN, PREVENCIÓN, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE LAS ENFERMEDADES, Y REHABILITACIÓN DE LOS AFECTADOS, ASÍ COMO PARA PROMOVER MEDIDAS DE SALUD;
2. PUBLICAR LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES Y TRABAJOS QUE REALICE, ASÍ COMO DIFUNDIR INFORMACIÓN TÉCNICA Y CIENTÍFICA SOBRE LOS AVANCES QUE EN MATERIA DE SALUD REGISTRE;
3. PROMOVER Y REALIZAR REUNIONES DE INTERCAMBIO CIENTÍFICO, DE CARÁCTER NACIONAL E INTERNACIONAL, Y CELEBRAR CONVENIOS DE COORDINACIÓN, INTERCAMBIO O COOPERACIÓN CON INSTITUCIONES AFINES;
4. FORMAR RECURSOS HUMANOS EN SUS ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN, ASÍ COMO EN AQUELLAS QUE LE SEAN AFINES;
5. FORMULAR Y EJECUTAR PROGRAMAS DE ESTUDIO Y CURSOS DE CAPACITACIÓN, ENSEÑANZA, ESPECIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PERSONAL PROFESIONAL, TÉCNICO Y AUXILIAR, EN SUS ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN Y AFINES, ASÍ COMO EVALUAR Y RECONOCER EL APRENDIZAJE;
6. OTORGAR CONSTANCIAS, DIPLOMAS, RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICADOS DE ESTUDIOS, GRADOS Y TÍTULOS, EN SU CASO, DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES APLICABLES;
7. PRESTAR SERVICIOS DE SALUD EN ASPECTOS PREVENTIVOS, MÉDICOS, QUIRÚRGICOS Y DE REHABILITACIÓN EN SUS ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN;
8. PROPORCIONAR CONSULTA EXTERNA, ATENCIÓN HOSPITALARIA Y SERVICIOS DE URGENCIAS A LA POBLACIÓN QUE REQUIERA ATENCIÓN MÉDICA EN SUS ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN, HASTA EL LÍMITE DE SU CAPACIDAD INSTALADA;
9. ASESORAR Y FORMULAR OPINIONES A LA SECRETARÍA CUANDO SEAN REQUERIDOS PARA ELLO;



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

**CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012**

**Página 2 de 13**

10. ACTUAR COMO ÓRGANOS DE CONSULTA, TÉCNICA Y NORMATIVA, DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL EN SUS ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN, ASÍ COMO PRESTAR CONSULTORÍAS A TÍTULO ONEROSO A PERSONAS DE DERECHO PRIVADO;
11. ASESORAR A LOS CENTROS ESPECIALIZADOS DE INVESTIGACIÓN, ENSEÑANZA O ATENCIÓN MÉDICA DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS Y, EN GENERAL, A CUALQUIERA DE SUS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE SALUD;
12. PROMOVER ACCIONES PARA LA PROTECCIÓN DE LA SALUD, EN LO RELATIVO A LOS PADECIMIENTOS PROPIOS DE SUS ESPECIALIDADES;
13. COADYUVAR CON LA SECRETARÍA A LA ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS SOBRE LA SITUACIÓN SANITARIA GENERAL DEL PAÍS, RESPECTO DE LAS ESPECIALIDADES MÉDICAS QUE LES CORRESPONDAN, Y
14. REALIZAR LAS DEMÁS ACTIVIDADES QUE LES CORRESPONDAN CONFORME A LA PRESENTE LEY Y OTRAS DISPOSICIONES APLICABLES.

**TERCERA.-** QUE DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO POR EL ARTÍCULO 19 DE LA LEY ANTES INDICADA, LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE "EL INSTITUTO", RECAE EN SU DIRECTOR GENERAL, DR. JAVIER MANCILLA RAMÍREZ.

**CUARTA.-** QUE REQUIERE CONTRATAR A "EL PROVEEDOR" PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2012 - 2015, AMPARADO EN ESTE CONTRATO, PARA EL CUMPLIMIENTO DE SU OBJETO.

**QUINTA.-** QUE PARA LOS FINES DE SU EJECUCIÓN Y PAGO SE AFECTARÁ LA PARTIDA PRESUPUESTAL NÚMERO 32301 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS, CON CARGO A LOS RECURSOS PRESUPUESTALES APROBADOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO DE LA SECRETARÍA DE SALUD CON NÚMERO DE OFICIO DGPOP/06/000273 DE FECHA 16 DE ENERO DE 2012.

**SEXTA.-** QUE CONTRATA A "EL PROVEEDOR" EN ATENCIÓN A QUE DICHA EMPRESA MANIFESTÓ CONTAR CON EL EQUIPO Y PERSONAL PROPIO NECESARIO Y LOS ELEMENTOS E INFRAESTRUCTURA ADECUADOS Y SUFICIENTES PARA REALIZAR EL SERVICIO ALUDIDO EN EL CONTRATO, EN EL ENTENDIDO DE QUE EL SERVICIO A PROPORCIONAR SERÁ DE CALIDAD ÓPTIMA, ES DECIR, QUE CUBRE CON LAS NORMAS DE CALIDAD ESTABLECIDAS LEGALMENTE A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL.

**SEPTIMA.-** QUE ESTOS SERVICIOS FUERON ADJUDICADOS A "EL PROVEEDOR" MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. DP-DTI-DIR-004/2012, DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 26 FRACCIÓN III, 41 FRACCIÓN III DE LA LEY DE ADQUISICIONES, 72 FRACCIÓN III DE SU REGLAMENTO, Y 50 DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA Y CON LO QUE ESTIPULE Y SOLICITE "EL INSTITUTO".

**OCTAVA.-** QUE SEÑALA COMO DOMICILIO PARA LOS EFECTOS DE ESTE CONTRATO, EL NÚMERO 800 DE LA CALLE MONTES URALES, COLONIA LOMAS VIRREYES, DELEG. MIGUEL HIDALGO, EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, C.P. 11000.

**II.- DECLARA "EL PROVEEDOR", A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL:**

**PRIMERA.-** QUE ES UNA SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS, LO QUE SE ACREDITA CON EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 90,853, DE FECHA 11 DE MAYO DE 1995, OTORGADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 15 DEL DISTRITO FEDERAL, LIC. EDUARDO GARCÍA VILLEGAS, E INSCRITA BAJO EL FOLIO 200,049 DE FECHA 19 DE JULIO DE 1995, EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD.



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

**CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012**

**Página 3 de 13**

QUE CON EL TESTIMONIO NÚMERO 120,672 DE FECHA 29 DE OCTUBRE DE 2010 AMPLIA SU OBJETO SOCIAL Y REFORMA LOS ESTATUTOS SOCIALES, OTORGADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PÚBLICO 48 DEL DISTRITO FEDERAL EL LIC. MIGUEL ÁNGEL GUTIERREZ VARGAS, E INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO EN EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO 200,049 CON FECHA 17 DE NOVIEMBRE DE 2010.

**SEGUNDA.-** QUE AL TENOR DE LA ESCRITURA ASENTADA EN LA DECLARACIÓN ANTERIOR, DENTRO DE SUS ESTATUTOS, TIENE POR OBJETO ENTRE OTROS: ...COMPRA VENTA, FABRICACIÓN, COMERCIALIZACIÓN, IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN, PREVIOS PERMISOS CORRESPONDIENTES DE ESTOS DOS ÚLTIMOS, DE EQUIPO DE COMPUTO Y TELEFONIA EN GENERAL...(SIC).

**TERCERA.-** QUE SE ENCUENTRA INSCRITO EN:  
EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES, CON LA CLAVE OST950511516.  
EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, EN SU CALIDAD DE PATRÓN, TENIENDO EL NÚMERO DE REGISTRO Y68-56231-10-0.

**CUARTA.-** QUE NO SE ENCUENTRA EN ESTADO DE QUIEBRA O SUSPENSIÓN DE PAGOS, NI INTERVENIDO JUDICIAL O ADMINISTRATIVAMENTE Y ESTÁ AL CORRIENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES Y PATRIMONIALES.

**QUINTA.-** QUE NO SE ENCUENTRA EN LOS SUPUESTOS A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 EN SU ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y 8 FRACCIÓN XX DE LA LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

**SEXTA.-** QUE CUENTA CON LOS ELEMENTOS PROPIOS Y SUFICIENTES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, RECONOCIENDO Y ACEPTANDO ESPECIALMENTE TENER LOS ELEMENTOS PROPIOS A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS TRECE Y QUINCE DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO Y EN CONSECUENCIA SER EL ÚNICO PATRÓN DE TODAS Y CADA UNA DE LAS PERSONAS QUE DE SU PARTE INTERVENGAN EN EL CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO, POR LO QUE "EL INSTITUTO" NO TENDRÁ RESPONSABILIDAD LABORAL, FISCAL, DE SEGURIDAD SOCIAL NI CIVIL, RESPECTO DEL PERSONAL EMPLEADO POR "EL PROVEEDOR" Y EN CONSECUENCIA NO PODRÁ SER CONSIDERADO RESPECTO DE ÉSTE, PATRÓN SOLIDARIO O SUSTITUTO.

**SEPTIMA.-** QUE CONOCE LAS NECESIDADES DE "EL INSTITUTO" RESPECTO DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2012 - 2015 Y HABIENDO CONSIDERADO LOS FACTORES VINCULADOS AL CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO Y CON LAS NORMAS OFICIALES APLICABLES A ÉSTA MATERIA, MANIFIESTA ESTAR EN APTITUD DE PROPORCIONAR PUNTUALMENTE EL SERVICIO A QUE SE REFIERE ESTE CONTRATO.

**OCTAVA.-** QUE CONOCE EL CONTENIDO Y LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL, RESPECTO DEL SERVICIO AL CUAL SE OBLIGA.

**NOVENA.-** QUE EL C. LUCIANO ROMERO ESPINOSA EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL DE "EL PROVEEDOR", EN ÉSTE ACTO INTERVIENE CON LAS FACULTADES QUE SE LE CONFIEREN EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 119,414, DE FECHA 26 DE NOVIEMBRE DE 2009, OTORGADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 206 LICENCIADO MIGUEL ÁNGEL GUTIERREZ VARGAS DEL DISTRITO FEDERAL Y QUE DICHAS FACULTADES NO LE HAN SIDO REVOCADAS, MODIFICADAS O LIMITADAS A LA FECHA DE FIRMA DE ESTE INSTRUMENTO.

**DECIMA.-** QUE PARA EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO Y SUS ANEXOS SEÑALA COMO DOMICILIO LEGAL, EL UBICADO EN DR. BARRAGAN No. 482, COLONIA ATENOR SALA, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, C.P. 03010, DISTRITO FEDERAL.

EN MÉRITO DE LO ANTERIOR, LAS PARTES SUJETAN SU COMPROMISO A LA FORMA Y TERMINOS INSERTOS EN LAS SIGUIENTES:



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012

Página 4 de 13

**CLAUSULAS**

**PRIMERA.-** EL PRESENTE CONTRATO TIENE POR OBJETO QUE EL "EL PROVEEDOR" PROPORCIONE EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2012 - 2015, DEBIENDO PROPORCIONAR EL SERVICIO EN LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGÍA.

LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO SE SUJETARÁN A LOS DATOS Y ESPECIFICACIONES, CONTENIDAS EN EL CONTRATO Y SUS ANEXOS, ASÍ COMO TODAS LAS INDICACIONES PARTICULARES QUE EN SU CASO DICTE "EL INSTITUTO".

**SEGUNDA.-** LAS PARTES SUSCRIBEN JUNTO CON EL CONTRATO LOS ANEXOS QUE A CONTINUACIÓN SE SEÑALAN, MISMO QUE CORREN AGREGADOS COMO PARTE INTEGRANTE DE ESTE INSTRUMENTO COMO SI A LA LETRA SE INSERTASEN:

- ANEXO UNO:** PROPUESTA TÉCNICA (DESCRIPCIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO OBJETO DE ESTE CONTRATO).
- ANEXO DOS:** PROPUESTA ECONOMICA.
- ANEXO TRES:** DICTAMEN DE CONFORMIDAD A LA FRACCIÓN II DEL ARTÍCULO 22 DE LA LEY.

**TERCERA.-** "EL PROVEEDOR", EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, SE COMPROMETE A CONTAR CON UNA EXISTENCIA DE LOS DISTINTOS TIPOS DE MODELOS DE EQUIPOS EN ARRENDAMIENTO COMO RESPALDO DISPONIBLE PARA LA SUSTITUCIÓN INMEDIATA DE EQUIPOS QUE DEBAN SER SUSTITUIDOS POR FALLAS O POR MANTENIMIENTO PARA LA DEBIDA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA FORMA Y TIEMPO REQUERIDO POR "EL INSTITUTO", DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES DE OPERACIÓN.

**CUARTA.-** "EL INSTITUTO" CUBRIRÁ A "EL PROVEEDOR" POR LOS SERVICIOS, OBJETO DE ESTE CONTRATO UN IMPORTE DE \$5'427,738.00 (CINCO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISIETE MIL SETECIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS 00/100 M.N.), MÁS EL 16% DE IVA \$868,438.08 (OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS 08/100 M.N.), SUMANDO UN TOTAL DE \$6'296,176.08 (SEIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CIENTO SETENTA Y SEIS PESOS 08/100 M.N.). ESTE IMPORTE SE MANTENDRÁ FIJO HASTA LA CONCLUSIÓN DE ESTE INSTRUMENTO, POR LO QUE "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A RESPETAR EN TODO MOMENTO ESTA DISPOSICIÓN. EL PAGO DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO SE HARÁ EN MONEDA NACIONAL Y SE CUBRIRÁ CONFORME A LO ESTABLECIDO AL ANEXO DOS.

LOS PAGOS SE EFECTUARÁN MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DE FACTURAS QUE CUERAN PERIODOS NO MAYORES A UN MES, POR CHEQUE, A TRAVÉS DE CADENAS PRODUCTIVAS O DE TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS DE FORMA ELECTRÓNICA VÍA TESOFE, DENTRO DE LOS VEINTE DÍAS NATURALES SIGUIENTES CONTADOS A PARTIR DE LA APROBACIÓN DE LAS MISMAS POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, DEBIENDO PRESENTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- FACTURA ORIGINAL Y TRES COPIAS.
- CONTRATO ORIGINAL Y FOTOCOPIA.
- CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL.

UNA VEZ APROBADAS LAS FACTURAS SERÁN TURNADAS A LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y CONSERVACIÓN, QUIEN EXPEDIRÁ SOLICITUD DE PAGO. PARA SU COBRO, LOS PROVEEDORES DEBERÁN PRESENTAR LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN EN LA OFICINA DE CUENTAS POR PAGAR:



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

**CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012**

**Página 5 de 13**

- ESCRITO EN PAPEL MEMBRETADO DE "EL PROVEEDOR" QUE CONTENGA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN (SOLO EN EL PRIMER COBRO). ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER CERTIFICADO POR EL BANCO, EN SU DEFECTO PRESENTAR COPIA DEL ESTADO DE CUENTA.:
  - RAZÓN SOCIAL COMO SE ENCUENTRA REGISTRADO EN LA SHCP
  - REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES
  - DOMICILIO FISCAL
  - NOMBRE DEL BANCO QUE ADMINISTRA SU CUENTA
  - NÚMERO DE SUCURSAL Y NÚMERO DE PLAZA DEL BANCO
  - NÚMERO DE CUENTA
  - CLAVE BANCARIA ESTANDARIZADA (CLABE)
  - NOMBRE DEL REPRESENTANTE
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL
- COPIA FIEL DE LA FACTURA

DICHO MONTO SE PAGARÁ EN MONEDA NACIONAL Y COMPENSARÁ A "EL PROVEEDOR" POR MATERIALES, SUELDOS, HONORARIOS, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN TÉCNICA PROPIA, ADMINISTRACIÓN, PRESTACIONES SOCIALES Y LABORALES A SU PERSONAL, LAS OBLIGACIONES QUE EL PROPIO PROVEEDOR ADQUIERA Y, TODAS LAS DEMÁS QUE SE ORIGINEN COMO CONSECUENCIA DE ESTE CONTRATO, ASÍ COMO SU UTILIDAD, POR LO QUE "EL PROVEEDOR" NO PODRÁ EXIGIR MAYOR RETRIBUCIÓN POR NINGÚN OTRO CONCEPTO.

QUINTA.- LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO INICIARÁ EL 16 DE ABRIL DE 2012 Y CONLUIRÁ EL 15 DE ABRIL DE 2015, QUEDANDO SUJETA LA VIGENCIA DE ESTE INSTRUMENTO A LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS 2012, 2013, 2014 Y 2015. EN CASO DE REQUERIRSE, "EL PROVEEDOR" SE COMPROMETE A CONTINUAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2012 - 2015 OBJETO DE ESTE CONTRATO DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 52 DE LA LEY, PREVIA SOLICITUD DE "EL INSTITUTO".

SEXTA.- EL ING. JAVIER ULISES MIRANDA NIETO, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, ES EL RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO POR PARTE DE "EL PROVEEDOR" Y DARÁ A ÉSTE POR ESCRITO LAS ESPECIFICACIONES Y RECOMENDACIONES QUE ESTIME PERTINENTES, MISMAS QUE "EL PROVEEDOR" QUEDA OBLIGADO A ATENDER A LA BREVEDAD.

DE IGUAL MODO "EL INSTITUTO" QUEDA FACULTADO PARA VERIFICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO, YA SEA POR SÍ O A TRAVÉS DE LAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES QUE DESIGNE AL EFECTO. LOS RESULTADOS DE LAS VERIFICACIONES REALIZADAS SERÁN NOTIFICADOS A "EL PROVEEDOR", MISMO QUE SE OBLIGA A ADOPTAR LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA MANTENER LA ÓPTIMA CALIDAD DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO.

SÉPTIMA.- "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A EFECTUAR POR SU CUENTA LOS SERVICIOS CONTRATADOS, SIN QUE EXISTA NINGUNA RESPONSABILIDAD PARA "EL INSTITUTO", YA SEA CIVIL, MERCANTIL, LABORAL, FISCAL, DE SEGURIDAD SOCIAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE CON TERCEROS. "EL INSTITUTO" BRINDARÁ LAS FACILIDADES NECESARIAS A "EL PROVEEDOR" PARA NO ENTORPECER EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DEL HOSPITAL Y OBTENER EL MÁXIMO RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

PARA EFECTOS DEL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA:

- A) A LLEVAR A CABO LA PRESTACIÓN DE SERVICIO REQUERIDO EN LAS INSTALACIONES DE "EL INSTITUTO", SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2012 - 2015, LO ANTERIOR DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS Y PROGRAMAS DESCRITOS, EN EL ANEXO UNO, EL CUAL, DEBIDAMENTE FIRMADO PASARÁ A SER PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE INSTRUMENTO.



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

**CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012**

**Página 6 de 13**

- B) ATENDER PUNTUALMENTE LAS INDICACIONES PARA EL EFICAZ DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS QUE RECIBA DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN A TRAVÉS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.
- C) PERMITIR QUE EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE "EL INSTITUTO" VERIFIQUE LOS SERVICIOS DEL PRESENTE CONTRATO, PARA ELLO VERIFICARA LOS REPORTES DE LOS USUARIOS DE LOS EQUIPOS.
- D) DEBERÁ REGISTRAR TODOS LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE LA EMPRESA QUE INGRESEN O SALGAN DEL INSTITUTO EN LA OFICINA DE ACTIVO FIJO DEPENDIENTE DEL DEPARTAMENTO DE ALMACEN, FARMACIA E INVENTARIOS.
- E) NO, CEDER LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES CONTRAÍDAS EN ESTE INSTRUMENTO Y SUS ANEXOS.
- F) RESPONDER POR LOS DAÑOS Y VICIOS OCULTOS QUE SE LLEGARAN A PRESENTAR LOS EQUIPOS ENTREGADOS O POR CONSECUENCIA DE ESTOS A TERCEROS.
- G) ENTREGAR, REGISTRAR, DESEMPACAR, INSTALAR TRANSFERIR INFORMACIÓN Y DEJAR FUNCIONANDO LOS EQUIPOS DE ACUERDO CON LAS CANTIDADES SEÑALADAS EN EL ANEXO UNO, INICIANDO EL SERVICIO UNA VEZ INSTALADOS Y ACEPTADOS LOS EQUIPOS.

- H) A REPARAR CUALQUIER DAÑO O DETRIMENTO QUE SE CAUSE A "EL INSTITUTO", CON MOTIVO DE LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO A LA REPOSICIÓN DE OBJETOS DESTRUIDOS O DAÑADOS.

CON RESPECTO A OBJETOS QUE HUBIEREN DESAPARECIDO Y/O EXTRAVIADO, SE EFECTUARÁ UNA INVESTIGACIÓN CON LA ANUENCIA DE "EL INSTITUTO", PARA LOS EFECTOS DESLINDAR RESPONSABILIDADES EN UN TÉRMINO NO MAYOR DE 72 (SETENTA Y DOS) HORAS NATURALES.

- I) QUE LOS OPERARIOS DEBERÁN PORTAR GAFETE DE IDENTIFICACIÓN, DURANTE EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES, DURANTE EL PERIODO DE VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO.
- J) MANTENER VIGENTE UNA PÓLIZA DE SEGURO DE COBERTURA AMPLIA Y PROTECCIÓN DE DAÑOS CONTRA TERCEROS, LA CUAL DEBERÁ COMPRENDER TODOS LOS BIENES PROPIEDAD DE "EL PROVEEDOR", QUE SEAN REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO, POR LO TANTO "EL INSTITUTO" NO SERÁ RESPONSABLE POR LOS DAÑOS QUE PUEDAN SUFRIR LOS MISMOS POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS.

CUALQUIER OMISIÓN EN LA OBSERVANCIA DE LAS OBLIGACIONES MENCIONADA EN LA PRESENTE CLÁUSULA SERÁN CONSIDERADAS COMO INCUMPLIMIENTO A LAS CONDICIONES PACTADAS POR LAS PARTES, POR LO QUE SERÁN APLICABLES LAS SANCIONES Y LAS PENAS CONVENCIONALES ESTIPULADAS EN LA CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DEL PRESENTE CONTRATO, SEGÚN LA OMISIÓN DE LA QUE SE TRATE.

OCTAVA.-"EL PROVEEDOR" DEL SERVICIO REPORTARÁ A "EL INSTITUTO" EL CONTROL DE TODA LA INFORMACIÓN QUE GENERE EL OPERATIVO DE ESTE PROGRAMA, PROCESARÁ LA INFORMACIÓN ORIGINADA EN CAMPO Y LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y EMITIRÁ LOS REPORTES QUE SEAN NECESARIOS.

"EL PROVEEDOR" DEL SERVICIO LLEVARÁ UN CONTROL DE TODOS LOS FORMATOS QUE SE GENEREN POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

EL PERSONAL DE "EL INSTITUTO" DESIGNADO PARA VERIFICAR EL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, TENDRÁ LA FACULTAD DE CITAR EN CUALQUIER MOMENTO AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA CON EL PROPÓSITO DE VERIFICAR QUE EL SERVICIO HAYA SIDO REALIZADO CONFORME A LOS CONCEPTOS ESPECIFICADOS EN EL PRESENTE CONTRATO Y SUS ANEXOS, SIENDO CAUSAL DE SANCIÓN QUE DICHS CONCEPTOS NO SE HUBIESEN RESPETADO.



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

**CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012**

**Página 7 de 13**

ASIMISMO "EL INSTITUTO", PODRÁ PROPORCIONAR A "EL PROVEEDOR" POR ESCRITO LAS INSTRUCCIONES QUE ESTIME CONVENIENTES RELACIONADAS CON LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO, A FIN DE QUE SE AJUSTE A LAS ESPECIFICACIONES ASÍ COMO A LAS MODIFICACIONES QUE EN SU CASO ORDENE "EL INSTITUTO".

**NOVENA.-** PARA EFECTO DE ESTE CONTRATO, "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A PROPORCIONAR Y EMPLEAR PERSONAL CAPACITADO PARA ATENDER EFICIENTEMENTE EL SERVICIO REQUERIDO Y DEBERÁ CUMPLIR CON LAS INDICACIONES RESPECTO AL UNIFORME E IDENTIFICACIÓN QUE DEBERÁ UTILIZAR EL PERSONAL A SU SERVICIO, LO QUE "EL INSTITUTO" SEÑALARÁ Y SUPERVISARÁ, LO ANTERIOR, MEDIANTE SU PERSONAL DE SUPERVISIÓN.

"EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A MANTENER PERMANENTEMENTE LA PLANTILLA DE PERSONAL QUE DESARROLLARÁ LAS FUNCIONES QUE SE DESCRIBEN EN EL "ANEXO UNO", SIN EMBARGO "EL INSTITUTO" TENDRÁ DERECHO A SOLICITAR LA MODIFICACIÓN DE DICHA PLANTILLA CUANDO EL SERVICIO NO SEA IDÓNEO O APTO. DICHA PETICIÓN DEBERÁ ACATARLA "EL PROVEEDOR" EN UN PLAZO NO MAYOR DE CINCO DÍAS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE LE FORMULE AQUELLA.

"EL PROVEEDOR" VIGILARÁ QUE TODOS SUS TRABAJADORES Y EMPLEADOS RESPETEN LOS REGLAMENTOS INTERNOS DE "EL INSTITUTO" AUNQUE NO TENGAN RELACIÓN CONTRACTUAL CON ÉSTE, YA QUE, EL SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DE SUS INSTALACIONES.

QUEDA EXPRESAMENTE ESTIPULADO, QUE ESTE CONTRATO SE SUSCRIBE EN ATENCIÓN A QUE "EL PROVEEDOR" CUENTA CON EL PERSONAL Y LOS RECURSOS NECESARIOS PROPIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

**DÉCIMA.-** "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A TRAMITAR POR SU PROPIA CUENTA LAS LICENCIAS Y PERMISOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2012 - 2015, CONFORME A LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES.

**DÉCIMA PRIMERA.-** "EL PROVEEDOR", COMO EMPRESARIO Y PATRÓN DEL PERSONAL QUE OCUPE CON MOTIVO DEL SERVICIO A QUE SE REFIERE EL PRESENTE CONTRATO, SERÁ RESPECTO DE ÉSTE, EL ÚNICO RESPONSABLE DE LAS OBLIGACIONES LABORALES, FISCALES, DE SEGURIDAD SOCIAL Y CIVILES QUE RESULTEN; "EL PROVEEDOR" CONVIENE POR LO MISMO, EN RESPONDER DE TODAS LAS RECLAMACIONES QUE SUS TRABAJADORES PRESENTEN EN CONTRA DE ÉL O DE "EL INSTITUTO", SEA CUAL FUERE LA NATURALEZA DEL CONFLICTO.

ASIMISMO "EL PROVEEDOR" VIGILARÁ Y SERÁ RESPONSABLE DE QUE SUS TRABAJADORES OBSERVEN LAS DISPOSICIONES VIGENTES EN MATERIA DE HIGIENE, SEGURIDAD, INSTALACIÓN DE EQUIPO Y TRANSPORTACIÓN.

"EL INSTITUTO" QUEDA EXENTO DE TODA RECLAMACIÓN QUE CON MOTIVO DEL PRESENTE CONTRATO PRETENDIESE EL PERSONAL DE "EL PROVEEDOR", PAGANDO ESTE ÚLTIMO, EN TODO CASO LOS GASTOS Y PRESTACIONES NECESARIOS.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** "EL PROVEEDOR" VIGILARÁ QUE SUS TRABAJADORES RESPETEN LAS DISPOSICIONES INTERNAS DE "EL INSTITUTO", CUANDO CON MOTIVO DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ACCEDAN A SUS INSTALACIONES Y BIENES.

**DECIMA TERCERA.-** LAS OBLIGACIONES DE CARÁCTER FISCAL DERIVADAS DE LAS ACTIVIDADES DE "EL PROVEEDOR" CON MOTIVO DEL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO LAS DEMÁS QUE CONTRAIGA O SE ORIGINEN CON TERCEROS POR LA MISMA CAUSA, SERÁN A CARGO DEL MISMO "EL PROVEEDOR".



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

**CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012**

**Página 8 de 13**

CONVIENE, POR LO TANTO, EN RESPONDER DE LAS RECLAMACIONES QUE CUALQUIER PERSONA PRESENTE EN CONTRA DE ÉL O DE "EL INSTITUTO" POR ESTA CAUSA.

"EL INSTITUTO" QUEDA EXENTO DE TODA RECLAMACIÓN QUE POR ESTE CONCEPTO INTENTARE CUALQUIER PERSONA, PAGANDO "EL PROVEEDOR", EN TODO CASO LOS GASTOS Y PRESTACIONES NECESARIOS.

**DECIMA CUARTA.-** "EL PROVEEDOR" GARANTIZA QUE EL SERVICIO A PROPORCIONAR, SERÁ DE CALIDAD ÓPTIMA; EN TALES TÉRMINOS ASUME LA RESPONSABILIDAD QUE RESULTE POR LA FALTA DE CALIDAD DE LOS MISMOS.

**DECIMA QUINTA.-** "EL PROVEEDOR" ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD POR VIOLAR O TRANSGREDIR LAS DISPOSICIONES VIGENTES APLICABLES O RELACIONADAS CON EL OBJETO DEL CONTRATO, PARTICULARMENTE LAS INHERENTES A PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, ASÍ COMO LAS RELATIVAS A SEGURIDAD RESPECTO DEL SERVICIO A PROPORCIONAR, CUANDO CON ELLO RESULTEN PERJUDICADOS EL INTERÉS O DERECHOS DE "EL INSTITUTO".

DE IGUAL MODO, ASUME LA RESPONSABILIDAD QUE RESULTE POR VIOLAR O TRANSGREDIR LAS DISPOSICIONES INTERNAS DE "EL INSTITUTO" CUANDO CON MOTIVO DEL CONTRATO ACCEDA A SUS INSTALACIONES Y BIENES.

**DECIMA SEXTA.-** LE ESTARÁ EstrictAMENTE PROHIBIDO A "EL PROVEEDOR":

- A) INCUMPLIR A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE CONTRATO, INCLUIDOS SUS ANEXOS.
- B) REALIZAR, O PERMITIR QUE SU PERSONAL, REALICE ACTOS EN PERJUICIO DE LOS BIENES DE "EL INSTITUTO" O DE LAS PERSONAS QUE EN EL MISMO SE ENCUENTREN.
- C) OMITIR, O PERMITIR QUE SU PERSONAL OMITA, CONDUCTAS O HECHOS, EN PERJUICIO DE LOS BIENES DE "EL INSTITUTO" O DE LAS PERSONAS QUE EN EL MISMO SE ENCUENTREN.
- D) CEDER, TRASPASAR O EN CUALQUIER FORMA ENAJENAR, TOTAL O PARCIALMENTE, A TÍTULO ONEROSO O GRATUITO, LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE ESTE CONTRATO.
- E) EN GENERAL REALIZAR ACTOS QUE IMPLIQUEN CONTRAVENCIÓN A LAS DISPOSICIONES LEGALES Y CONTRACTUALES QUE NORMEN EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

**DECIMA SÉPTIMA.-** "EL PROVEEDOR" A FIN DE GARANTIZAR EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO, DEBERÁ PRESENTAR A "EL INSTITUTO" DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO, O EL DÍA HÁBIL INMEDIATO ANTERIOR AL VENCIMIENTO DEL PLAZO SEÑALADO EN ESTE PARRAFO, LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, CONSISTENTE EN:  
POLIZA DE FIANZA QUE SE CONSTITUIRA POR EL 20% (VEINTE POR CIENTO) DEL MONTO SIN INCLUIR EL I.V.A. POR EROGAR EN EL EJERCICIO FISCAL DE QUE SE TRATE, POR LA VIGENCIA DE ESTE, OTORGADA POR INSTITUCIÓN AFIANZADORA LEGALMENTE CONSTITUIDA EN LA REPUBLICA MEXICANA, EN TÉRMINOS DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS Y A FAVOR DE "EL INSTITUTO" MISMA QUE DEBERÁ SER RENOVADA CADA EJERCICIO SUBSECUENTE, A FIN DE GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES QUE EL PRESENTE INSTRUMENTO LE IMPONE.

LA FIANZA ESTARÁ VIGENTE HASTA QUE "EL PROVEEDOR" HUBIERE CUMPLIDO CON LAS OBLIGACIONES QUE SE DERIVEN DE ESTE CONTRATO.





**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

**CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012**

**Página 9 de 13**

LAS PARTES ACUERDAN QUE LA FIANZA DEBERÁ CONSIGNAR EN SU TEXTO:

- A) QUE LA FIANZA SE OTORGA PARA GARANTIZAR TODAS LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, INCLUIDO EL PAGO DE DAÑOS Y PERJUICIOS.
- B) QUE LA FIANZA GARANTIZA LA ENTREGA TOTAL DEL SERVICIO CONTRATADO, EN LOS TÉRMINOS PACTADOS.
- C) QUE PARA CANCELAR LA FIANZA SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE LA AUTORIZACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO DE "EL INSTITUTO".
- D) QUE LA FIANZA ESTARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE.
- E) PARA EL CASO DE QUE SE FORMALICE UN CONVENIO QUE MODIFIQUE EL MONTO O EL PLAZO "EL PROVEEDOR" DEBERÁ PRESENTAR LA MODIFICACIÓN A LA FIANZA, PRESENTADA ORIGINALMENTE.
- F) QUE LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA SE SOMETE EXPRESAMENTE A LO PRECEPTUADO POR LOS ARTÍCULOS 93 Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS EN VIGOR Y RENUNCIA A LOS BENEFICIOS DE ORDEN Y EXCUSIÓN A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 2815 Y 2822 DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL Y SUS CORRELATIVOS CON EL CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL.

UNA VEZ CUMPLIDAS LAS OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR A SATISFACCIÓN DE "EL INSTITUTO", EL SERVIDOR PÚBLICO FACULTADO PROCEDERÁ INMEDIATAMENTE A EXTENDER LA CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES PARA QUE SE DÉ INICIO A LOS TRÁMITES PARA LA CANCELACIÓN DE LA GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** SI POR CAUSAS IMPUTABLES A "EL PROVEEDOR" SE INTERRUMPE TOTAL O PARCIALMENTE EL SERVICIO AMPARADO EN EL CONTRATO, LAS PARTES ESTÁN DE ACUERDO EN QUE "EL INSTITUTO" PODRÁ REQUERIR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A CUALQUIER EMPRESA DESIGNADA A SU ELECCIÓN Y LOS GASTOS ADICIONALES OCASIONADOS ASÍ COMO LOS DAÑOS Y PERJUICIOS SERÁN CUBIERTOS POR "EL PROVEEDOR" EN EL DOMICILIO DE "EL INSTITUTO".

**DECIMA OCTAVA.-** LAS PARTES CONVIENEN EN QUE NO HABRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA EN EL CASO DE QUE EL SERVICIO NO SE EFECTÚE POR SITUACIONES DERIVADAS DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, SUJETÁNDOSE A LO DISPUESTO POR LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTO Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y SU REGLAMENTO.

EN CUALQUIERA DE LOS CASOS MENCIONADOS "EL INSTITUTO" PODRÁ OBTENER DE OTRAS EMPRESAS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO, SIN NINGUNA RESPONSABILIDAD PARA LAS PARTES.

ANTE CUALQUIERA DE ESTAS EVENTUALIDADES, LAS PARTES ACORDARÁN LO CONDUCTENTE A EFECTO DE EVITAR DAÑOS Y PERJUICIOS MUTUOS, ASÍ COMO EN CONTRA DE TERCEROS.

**DECIMA NOVENA.-** "EL PROVEEDOR" SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE CAUSE A "EL INSTITUTO" O A TERCEROS CON MOTIVO DE LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE CONTRATO CUANDO LOS DAÑOS Y PERJUICIOS RESULTEN DE:

- A) SU INCUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO, INCLUIDOS SUS ANEXOS; A LO PREVISTO EN LAS DISPOSICIONES QUE NORMEN EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO O A LAS DISPOSICIONES DE "EL INSTITUTO".



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012

Página 10 de 13

- B) REALIZAR O PERMITIR QUE SU PERSONAL REALICE ACTOS EN PERJUICIO DE LOS BIENES DE "EL INSTITUTO" O DE LAS PERSONAS QUE EN EL MISMO SE ENCUENTREN.
- C) OMITIR, O PERMITIR QUE SU PERSONAL OMITA, CONDUCTAS O HECHOS, EN PERJUICIO DE LOS BIENES DE "EL INSTITUTO" O DE LAS PERSONAS QUE EN EL MISMO SE ENCUENTREN.
- D) CEDER, TRASPASAR O EN CUALQUIER FORMA ENAJENAR, TOTAL O PARCIALMENTE, A TÍTULO ONEROSO O GRATUITO, LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE ESTE CONTRATO.
- E) LA FALTA DE CALIDAD EN LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS.
- F) LA INOBSERVANCIA A LAS ESPECIFICACIONES Y RECOMENDACIONES QUE LE HUBIERE DADO "EL INSTITUTO".
- G) ACTOS U OMISIONES IMPUTABLES A "EL PROVEEDOR" O AL PERSONAL QUE EMPLEE.

EL PAGO DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS LO HARÁ "EL PROVEEDOR" DENTRO DE LOS TREINTA DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN QUE "EL INSTITUTO" LE HAGA, EN EL DOMICILIO DE ÉSTE ÚLTIMO SEÑALADO EN SU DECLARANDO DÉCIMO.

**VIGÉSIMA.-** CUANDO "EL PROVEEDOR", POR CAUSAS IMPUTABLES A ÉL, NO PRESTE EL SERVICIO CON BASE A LO PACTADO EN EL PRESENTE CONTRATO, "EL INSTITUTO" QUEDARÁ FACULTADO A RESCINDIR EL PRESENTE CONTRATO, O APLICAR PENAS CONVENCIONALES O DEDUCCIONES.

EN CASO DE ATRASO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, SE SANCIONARÁ AL PROVEEDOR A TRAVÉS DE PENAS CONVENCIONALES POR UN PORCENTAJE DEL 02% (DOS POR CIENTO) POR CADA DÍA DE ATRASO, LAS QUE NO EXCEDERÁN DEL MONTO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO (ART. 53 DE LA LEY).

ESTA SANCIÓN SE ESTIPULA POR EL SIMPLE RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR", Y SU MONTO SE DESCONTARÁ ADMINISTRATIVAMENTE DE LAS LIQUIDACIONES QUE SE FORMULEN, SIN PERJUICIO DEL DERECHO QUE TIENE "EL INSTITUTO" DE OPTAR ENTRE EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO O RESCINDIRLO.

EL PAGO DE LOS SERVICIOS QUEDARÁ CONDICIONADO, PROPORCIONALMENTE, AL PAGO QUE EL PROVEEDOR DEBA EFECTUAR POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS

"EL INSTITUTO" DEDUCIRÁ DE LA FACTURACIÓN, A TRAVÉS DE NOTAS DE CRÉDITO QUE PRESENTE "EL PROVEEDOR", EL IMPORTE QUE RESULTE DE APLICAR UN PORCENTAJE DEL 02% (DOS POR CIENTO) AL IMPORTE DEL CONTRATO POR CADA INCUMPLIMIENTO A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN ESTE CONTRATO, DEDUCCIÓN QUE APLICARÁ LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS EN LA FACTURACIÓN

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** "EL INSTITUTO" PODRÁ RESCINDIR EL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DE "EL PROVEEDOR", EN CUYO CASO, EL PROCEDIMIENTO DEBERÁ INICIARSE DENTRO DE LOS QUINCE DÍAS NATURALES SIGUIENTES A AQUEL EN QUE SE HUBIERA AGOTADO EL MONTO LÍMITE DE APLICACIÓN DE LAS PENAS CONVENCIONALES. SI PREVIAMENTE A LA DETERMINACIÓN DE DAR POR RESCINDIDO EL CONTRATO, SE PRESTAREN LOS SERVICIOS, EL PROCEDIMIENTO INICIADO QUEDARÁ SIN EFECTO. EL CONTRATO PODRÁ RESCINDIRSE EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A) POR OMISIÓN DE "EL PROVEEDOR" AL NO PRESENTAR LA FIANZA DE CUMPLIMIENTO EN EL PLAZO ESTIPULADO EN EL ART. 48 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SIENDO A SU CARGO LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUDIERA SUFRIR "EL INSTITUTO" POR LA SUSPENSIÓN O INCUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS PACTADOS.



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

**CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012**

**Página 11 de 13**

- B) CUANDO SE AGOTE EL MONTO LIMITE DE APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES.
- C) SI "EL PROVEEDOR" ANTES DEL VENCIMIENTO DEL PLAZO PARA LA CONCLUSIÓN DE LOS SERVICIOS, MANIFIESTA POR ESCRITO SU IMPOSIBILIDAD PARA CONTINUAR PRESTANDO LOS MISMOS.
- D) UNA VEZ AGOTADO EL MONTO LIMITE DE APLICACIÓN DE DEDUCCIONES.
- E) SI "EL PROVEEDOR" NO PRESTA LOS SERVICIOS EN EL PLAZO ESTABLECIDO.
- F) SI "EL PROVEEDOR" SE NIEGA A REPONER LOS SERVICIOS QUE "EL INSTITUTO" HUBIERE CONSIDERADO COMO RECHAZADOS O DISCREPANTES.
- G) SI SUSPENDE INJUSTIFICADAMENTE LA LOS SERVICIOS O BIEN SI INCUMPLE CON LOS PROGRAMAS DE EJECUCIÓN QUE SE HUBIEREN PACTADO EN ESTE CONTRATO.
- H) SI "EL PROVEEDOR" NO INICIA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA FECHA PACTADA EN ESTE CONTRATO.
- I) SI "EL PROVEEDOR" ES DECLARADO EN COCURSO MERCANTIL O DE ACREEDORES O EN CUALQUIER SITUACIÓN ANÁLOGA QUE AFECTE SU PATRIMONIO.
- J) SI "EL PROVEEDOR" CEDE LOS DERECHOS DE COBRO DERIVADOS DEL CONTRATO, SIN SUJETARSE A LA AUTORIZACIÓN PREVIA Y POR ESCRITO DE "EL INSTITUTO".
- K) EN GENERAL, POR EL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE "EL PROVEEDOR" A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO Y SUS ANEXOS O LAS LEYES Y REGLAMENTOS APLICABLES.

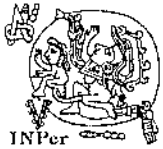
EL PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN SE INICIARÁ A PARTIR DE QUE A "EL PROVEEDOR" LE SEA COMUNICADO POR ESCRITO EL INCUMPLIMIENTO EN QUE HAYA INCURRIDO, PARA QUE EN UN TÉRMINO DE CINCO DÍAS HÁBILES EXPONGA LO QUE A SU DERECHO CONVenga Y APOORTE, EN SU CASO, LAS PRUEBAS QUE ESTIME PERTINENTES.

TRANSCURRIDO EL TÉRMINO ARRIBA MENCIONADO, SE RESOLVERÁ CONSIDERANDO LOS ARGUMENTOS Y PRUEBAS QUE HUBIERE HECHO VALER Y SE DETERMINARÁ EN RESCINDIR O NO EL CONTRATO, LO QUE DEBERÁ SER DEBIDAMENTE FUNDADO, MOTIVADO Y COMUNICADO A "EL PROVEEDOR" DENTRO DE LOS QUINCE DÍAS HÁBILES SIGUIENTES LO SEÑALADO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR.

ASIMISMO "EL PROVEEDOR", ACEPTA QUE EN CASO DE RESCISIÓN DE ESTE INSTRUMENTO SE HAGA EFECTIVA LA FIANZA DE CUMPLIMIENTO A FAVOR DE "EL INSTITUTO".

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** SE PODRÁ DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE EL CONTRATO CUANDO CONCURRAN RAZONES DE INTERÉS GENERAL, O BIEN, CUANDO POR CAUSAS JUSTIFICADAS SE EXTINGA LA NECESIDAD DE REQUERIR LOS BIENES O SERVICIOS ORIGINALMENTE CONTRATADOS, Y SE DEMUESTRE QUE DE CONTINUAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS, SE OCASIONARÍA ALGÚN DAÑO O PERJUICIO AL ESTADO, O SE DETERMINE LA NULIDAD TOTAL O PARCIAL DE LOS ACTOS QUE DIERON ORIGEN AL CONTRATO, CON MOTIVO DE LA RESOLUCIÓN DE UNA INCONFORMIDAD EMITIDA POR LA SFP. EN ESTOS SUPUESTOS "EL INSTITUTO" REEMBOLSARÁ A "EL PROVEEDOR" LOS GASTOS NO RECUPERABLES EN QUE HAYA INCURRIDO, SIEMPRE QUE ÉSTOS SEAN RAZONABLES, ESTÉN DEBIDAMENTE COMPROBADOS Y SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL CONTRATO CORRESPONDIENTE.

**VIGESIMA TERCERA.-** "EL INSTITUTO", BAJO SU RESPONSABILIDAD PODRÁ SUSPENDER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CUANDO SE PRESENTE CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR, EN CUYO CASO ÚNICAMENTE SE PAGARÁN AQUELLOS SERVICIOS QUE HUBIESEN SIDO EFECTIVAMENTE PRESTADOS.



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

**CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012**

**Página 12 de 13**

CUANDO LA SUSPENSIÓN OBEDEZCA A CAUSAS IMPUTABLES A "EL INSTITUTO", EN LA CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN Y EL CONTRATO DEBERÁ PREVERSE LA FORMA DE PAGAR A "EL PROVEEDOR" LOS GASTOS NO RECUPERABLES DURANTE EL TIEMPO QUE DURE ESTA SUSPENSIÓN.

EN CUALQUIERA DE LOS CASOS PREVISTOS EN ESTE ARTÍCULO, SE PACTARÁ POR LAS PARTES EL PLAZO DE SUSPENSIÓN, A CUYO TÉRMINO PODRÁ INICIARSE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

**VIGÉSIMA CUARTA.**- "EL INSTITUTO" PODRÁ, DENTRO DE SU PRESUPUESTO APROBADO Y DISPONIBLE, BAJO SU RESPONSABILIDAD Y POR RAZONES FUNDADAS Y EXPLÍCITAS, ACORDAR EL INCREMENTO EN LA CANTIDAD DE SERVICIOS SOLICITADOS MEDIANTE MODIFICACIONES AL PRESENTE CONTRATO, SIEMPRE QUE EL MONTO TOTAL DE LAS MODIFICACIONES NO REBASE, EL VEINTE POR CIENTO DEL MONTO O CANTIDAD DEL SERVICIO ESTABLECIDO ORIGINALMENTE EN EL MISMO DE ACUERDO AL ARTÍCULO 52 DE LA LEY.


**VIGÉSIMA QUINTA.**- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 57 DE LA LEY, LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y LOS ÓRGANOS INTERNOS DE CONTROL, CON MOTIVO DE LAS AUDITORÍAS, VISITAS O INSPECCIONES QUE PRACTIQUEN, PODRÁN SOLICITAR A LOS PROVEEDORES INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LOS CONTRATOS, ÉSTOS ÚLTIMOS ESTARÁN OBLIGADOS A PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN QUE EN SU MOMENTO SE REQUIERA.

**VIGESIMA SEXTA.**- SIENDO ESTE CONTRATO DE DERECHO PÚBLICO, LAS PARTES SE OBLIGAN A SUJETARSE PARA SU INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO, Y PARA LO NO PREVISTO EN EL MISMO, A LO DISPUESTO EN TODAS Y CADA UNA DE LAS CLÁUSULAS QUE LO INTEGRAN, A SUS ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL MISMO, LAS INSTRUCCIONES Y RECOMENDACIONES QUE POR ESCRITO EMITA "EL INSTITUTO", ASÍ COMO A LOS TÉRMINOS, LINEAMIENTOS, PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS QUE ESTABLECE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y SU REGLAMENTO, A LAS DEMÁS NORMAS Y DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS, Y EN GENERAL A LA LEGISLACIÓN FEDERAL APLICABLE, EN RAZÓN DE QUE LOS RECURSOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE ESTE INSTRUMENTO SON FEDERALES.

**VIGESIMA SEPTIMA.**- PARA LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO PARA TODO AQUELLO QUE NO ESTE EXPRESAMENTE ESTIPULADO EN EL MISMO, LAS PARTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES DE LA FEDERACIÓN EN LA CIUDAD DE MÉXICO, RENUNCIANDO A LA JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA QUE PUDIERE CORRESPONDERLES EN RAZÓN DE SU DOMICILIO ACTUAL O FUTURO.

LEÍDO QUE FUE EL CONTRATO, Y ENTERADAS LAS PARTES DE SU CONTENIDO Y ALCANCES, LO FIRMAN POR DUPLICADO EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, A LOS TRECE DÍAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL DOCE.

POR "EL INSTITUTO"

  
DR. JAVIER MANCILLA RAMÍREZ  
DIRECTOR GENERAL.

POR "EL PROVEEDOR"

  
C. LUCIANO ROMERO ESPINOSA  
APODERADO LEGAL.



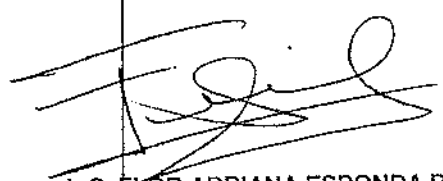
**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES


CONTRATO No. DP-DTI-DIR-004/2012

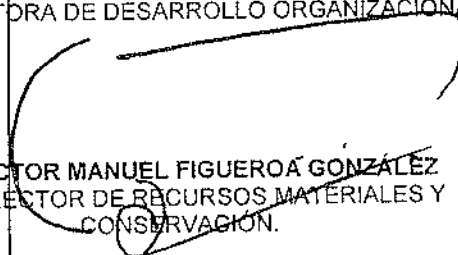
Página 13 de 13

LIC. ANA BEATRIZ TADEO ZUNO  
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

**TESTIGOS**


  
L.C. FLOR ADRIANA ESPONDA BRAVO  
SUBDIRECTORA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

  
ING. JAVIER ULISES MIRANDA NIETO  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS  
DE LA INFORMACIÓN

  
LIC. VÍCTOR MANUEL FIGUEROA GONZÁLEZ  
SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y  
CONSERVACIÓN.

**REVISOR**

  
LIC. MIGUEL ANGEL CRUZ SERVIN  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS JURIDICOS

 ESTA HOJA DE FIRMAS PERTENECE AL CONTRATO DP-DTI-DIR-004/2012 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A PRECIO FIJO PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2012 – 2015, CON LA EMPRESA OFI STORE, S.A. DE C.V.

## ANEXO UNO

- PROPUESTA TÉCNICA (DESCRIPCIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO OBJETO DE ESTE CONTRATO)

### SERVICIOS A PRECIO FIJO PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2012-2015

PROPUESTA PRESENTADA POR:  
OFI-STORE, S.A. DE C.V.

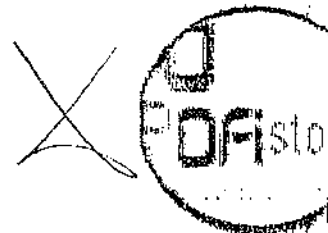
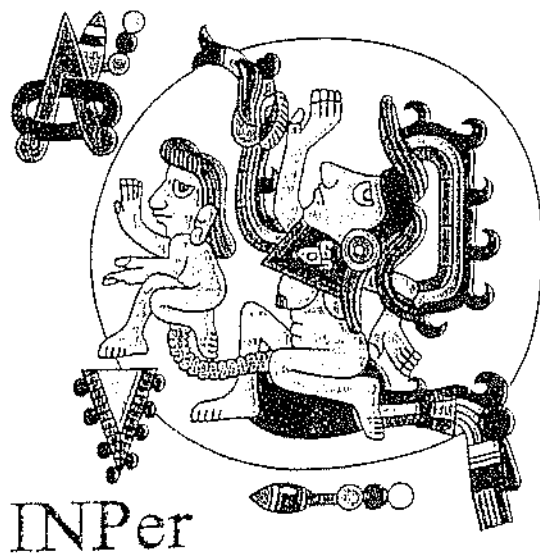
EL ANEXO UNO CONSTA DE \_48\_ FOJAS

DEL FOLIO \_001\_ AL FOLIO \_048\_



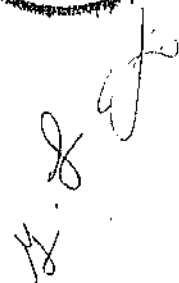
**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGÍA**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**









**ANEXO TÉCNICO  
PARTIDAS 1, 2 Y 3****1. INTRODUCCIÓN**

El Departamento de Tecnologías de la Información tiene como misión conducir el desarrollo informático del Instituto Nacional de Perinatología (INPer).

Para tal efecto y en cumplimiento de sus objetivos contenidos en el artículo 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, así como de los principios que señala el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, el INPer se ha planteado la necesidad de instrumentar un programa integral que le permita alcanzar los objetivos de eficiencia y optimización de sus funciones.

Para la instrumentación de este programa se establecieron los objetivos estratégicos del Instituto, así como los objetivos tácticos para los procesos, tecnología y organización que marcan las líneas de acción del INPer.

**ESTRATEGIA TECNOLÓGICA**

Para brindar el apoyo tecnológico que requiere el INPer, se está implementando la instrumentación de una estrategia tecnológica que integre, de manera eficiente, la administración de incidentes asociados a las tecnologías de la información y comunicaciones, a fin de proveer servicios y soluciones informáticas confiables y de utilidad.

Derivado de lo anterior, el Departamento de Tecnologías de la Información ha realizado la integración de dichas necesidades, con la colaboración de las diferentes áreas involucradas, sin embargo, la solución que se debe integrar es compleja e integra los servicios de: equipo de cómputo, impresión, respaldo de energía, digitalización, Mesa de Ayuda especializada y soporte técnico.

Se requiere:

- Sustituir los equipos de cómputo personal para dar continuidad a las necesidades incluyendo, soporte técnico de los servicios administrados bajo las mejores prácticas sugeridas en ITIL Ver. 3 a través del personal técnico solicitado.



## 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

Realizar la sustitución de Servicios y Equipamiento de Tecnologías de la Información que el INPer tiene contratado actualmente y que finaliza el 31 de marzo de 2012, así como la solución de incidentes y problemas de los mismos, administración del software propiedad del INPer y el correspondiente a los nuevos equipos que proporcionará el Ofi Store. El servicio tendrá una duración de 36 (treinta y seis) meses, contados a partir de la firma del contrato correspondiente al periodo del 13 de Abril de 2012 y hasta el 12 de Abril de 2015.

### EL SERVICIO SOLICITADO EN FORMA GENERAL ES:

Se refiere a la migración de información de todos los equipos de cómputo que el INPer tiene actualmente en Servicios Administrados, , (en todos los casos el servicio concluye el 31 de marzo de 2012) así como el aprovisionamiento de los equipos solicitados adicionalmente, si fuera el caso.

Todos los equipos relacionados dentro del anexo técnico con que se preste el servicio deberán ser nuevos durante los 2 primeros años del contrato y podrán ser remanufacturados durante el tercer año del mismo, además de cumplir con las características técnicas requeridas en cada una de las partidas.

Todos los equipos deberán incluir las licencias de software, accesorios y demás elementos que permitan su correcto y completo funcionamiento.

### PERFIL DE LA EMPRESA PARTICIPANTE

La empresa Ofi Store S.A. de C.V. que represento ha tomado en cuenta que el servicio de "Mesa de Ayuda" que oferta, esta de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL Ver. 3 así como todos sus procesos.



cb

X

28

Así mismo Ofi Store S.A. de C.V.:

1. Reconoce que toda la información generada y contenida en los equipos suministrados en todo momento será propiedad del INPer, y que observará la confidencialidad de dicha información, misma que no podremos divulgar, copiar o revelar de ninguna manera, debiendo mantenerla en todo momento debidamente resguardada, de acuerdo a las mejores prácticas, para conservar su integridad, disponibilidad y confidencialidad. Una vez firmado el contrato y de común acuerdo, el INPer y Ofi Store S.A. de C.V. definirán los procedimientos que observarán para el resguardo de la información.
2. Ofi Store S.A. de C.V. Realizará las acciones preventivas necesarias para que el personal asignado al proyecto evite la copia, distribución y modificación de información de los equipos de cómputo proporcionados, así como evitar que el personal asignado y los sistemas instalados tengan acceso a información del INPer derivado de la administración diaria o soporte técnico asociado a la resolución de incidentes y problemas.
3. Ofi Store S.A. de C.V. Observará y acatará las políticas, normas y procedimientos internos del INPer que apliquen al servicio solicitado a partir de la firma del contrato y durante la vigencia del contrato.
4. Ofi Store S.A. de C.V. Implementará los servicios que proporcionará bajo las mejores prácticas de seguridad informática y los mismos podrán ser revisados, aprobados o en su caso adecuados a solicitud del INPer desde la etapa de diseño y durante toda la vigencia del contrato.

## HARDWARE Y SOFTWARE PARA PRESTAR EL SERVICIO

Ofi Store S.A. de C.V. Proporcionará el software que se describe en el anexo técnico el cual estará debidamente licenciado y vigente por el tiempo que dure el servicio, con las debidas actualizaciones, parches y/o modificaciones que sufra el mismo.

El Instituto proporcionará software de su propiedad o licenciado requerido para el desempeño de sus funciones que será instalado en los equipos que proveerá Ofi Store S.A. de C.V., los técnicos de Ofi Store realizarán la instalación y administración



de dicho software, vigilando el buen funcionamiento del mismo y que los equipos no tengan instalado software sin licencia aprobado o autorizado por el INPer, en cuyo caso se procederá a su instalación o desinstalación.

### PERFIL DEL PERSONAL QUE SERÁ ASIGNADO A LA "MESA DE AYUDA"

Ofi Store S.A. de C.V. Proporcionará el servicio con el número de personas que considere conveniente, así como de ser necesario, asignar personal en sitio en las distintas áreas en periodos críticos, para poder cumplir con los niveles de atención solicitados y demás requerimientos establecidos en esta propuesta, el INPer les asignará a los técnicos un lugar dentro de sus instalaciones, con seguridad y el mobiliario necesario.

Ofi Store S.A. de C.V. Contempla que en caso de ser necesario por excesiva carga de reportes de incidentes, la asignación de personal técnico en sitio de forma temporal, directamente en las áreas del INPer, las cuales se encuentran en Montes Urales 800 Col. Lomas Virreyes, C.P. 11000, México, Distrito Federal y dé solución a los incidentes y problemas reportados.

El personal asignado al proyecto que proporcionará el servicio tendrá como mínimo el perfil que se especifica a continuación:

Partida 1, 2 y 3:

Un administrador de incidentes, problemas, cambios, niveles de servicio, mesa de ayuda, inventarios, con experiencia en atención de servicios iguales o similares, el cual tendrá el nivel de licenciatura en área de informática/sistemas/electrónica con certificación en ITIL V3, Fundamentos de administración de servicios TI. De manera previa a la firma del presente contrato, Ofi Store S.A. de C.V. entregará el currículo del administrador, así como el original y copia de la certificación.

Para este perfil en particular Ofi Store S.A. de C.V. considerará un suplente con el mismo perfil especificado, a fin de que esté asignado al proyecto para casos necesarios como vacaciones, incapacidad médica, imprevistos o algún otro, el cual también será responsable de administrar todos los procesos descritos en el perfil. De darse la suplencia, Ofi Store S.A. de C.V. Presentará currículum y certificación ante el INPer para su visto bueno.



2. Especialista con nivel de licenciatura en área de informática/sistemas/electrónica para atención telefónica, mantenimiento y soporte en sitio:

- Experiencia en solución de fallas de hardware y software de PC's y Macintosh.
- Conocimientos básicos de redes.
- Experiencia en Windows XP, Vista y 7.
- Experiencia en Office 2003, 2007 y 2010.
- Experiencia en hardware y software de equipos PC's y Macintosh.
- Conocimientos de antivirus (el que se instale a los equipos suministrados) y de herramientas de administración (antivirus, distribución de software, inventarios) con las que contará el INPer derivado de esta solicitud.
- Experiencia en instalación y configuración de aplicaciones.
- Conocimientos en software de creación de imágenes de disco duro.
- Experiencia en instalación y configuración de componentes de hardware, tanto PC's como equipo Macintosh.

3. Supervisor de reportes y solicitudes de servicio con nivel de licenciatura en área de informática/sistemas/electrónica:

- Experiencia en solución de fallas de hardware y software de PC's y Macintosh.
- Conocimientos básicos de redes.
- Experiencia en Windows XP, Vista y 7.
- Experiencia en Office 2003, 2007 y 2010.
- Experiencia en hardware y software de equipos PC's y Macintosh.
- Conocimientos de antivirus (el que se instale a los equipos suministrados) y de herramientas de administración (antivirus, distribución de software, inventarios) con las que contará el INPer derivado de esta solicitud.
- Experiencia en instalación y configuración de aplicaciones institucionales.
- Conocimientos en software de creación de imágenes de disco duro.
- Experiencia en instalación y configuración de componentes de hardware, tanto PC's como equipo Macintosh.
- Manejo de personal.
- Experiencia en generación de estadísticas.

Los requerimientos para la instalación y configuración de aplicaciones institucionales serán especificados una vez iniciado el contrato y se definirán según las necesidades que manifieste el INPer en su oportunidad.



Ofi Store S.A. de C.V. Mantendrá a su personal actualizado de acuerdo a los cambios de versión de los componentes mencionados en este anexo y lo

relacionado al servicio de cómputo personal descrito. Una vez liberado el producto, contará con 6 (seis) meses como máximo para la capacitación del personal, debiendo entregar constancia de la misma.

Ofi Store S.A. de C.V. Considerará técnicos suficientes, con un nivel especializado, para atención de los usuarios catalogados de Atención Inmediata, tales como Director de Área y niveles jerárquicos superiores en el INPer, por tal motivo se requiere personal experto en atención los usuarios mencionados.

En caso de que sea detectado que el personal propuesto Ofi Store S.A. de C.V. no cumple con el perfil técnico que le corresponda a las funciones que desarrolla, no se apegue a las políticas internas del Instituto o bien que el trato con los usuarios no sea con respeto y amabilidad, el INPer se reserva el derecho de solicitarle su reemplazo y el Ofi Store deberá sustituir al personal de que se trate en un lapso no mayor a 5 (cinco) días hábiles.

Ofi Store S.A. de C.V. Se obliga a asignar personal adicional provisionalmente, sin costo alguno para el INPer, en caso de que el personal originalmente asignado resulte insuficiente para la atención del total de los reportes, a juicio del INPer, para satisfacer en sitio las necesidades que se presenten con los niveles de servicio establecidos.

Cuando el nivel de reportes sea disminuido por el personal técnico provisional y pueda atenderse con el personal asignado al inicio del servicio, este personal podrá ser retirado, hasta nueva contingencia.

### 3. PLAN DE DISTRIBUCIÓN

Todos los equipos se entregarán, desempacados e instalados en el escritorio del usuario final y funcionando al 100% (con el software solicitado en el anexo técnico, el software propiedad del INPer, previo acuerdo con el área de Tecnologías de la Información, además se realizará la migración de la información contenida en el equipo a sustituir, ya sea propiedad del Ofi Store saliente o del INPer), en el domicilio de acuerdo al numeral 8 y las cantidades de los equipos



considerados en el numeral 9.

Se considera un Plan de Instalación en donde se especificará por cada área, la fecha de entrega y la fecha de puesta en operación de los servicios descritos en la presente propuesta, el tiempo que deberá considerar para la logística es máximo de 60 días naturales a partir de la firma del contrato. Se considera que una vez notificado el fallo y previo a la firma del contrato, el Plan de Instalación propuesto será consensuado con el área de Tecnologías de la Información, esto para evitar retrasos en los tiempos propuestos de entrega e instalación; por tal motivo, es obligación del Ofi Store el llegar a un acuerdo con el personal responsable del área antes de iniciar los trabajos. Este documento será presentado para su aprobación al Departamento de Tecnologías de la Información.

El plan de instalación considera para la entrega de equipos, al menos el 30% dentro de los primeros 30 días naturales y el restante dentro de los siguientes 30 días naturales.

En caso de que alguna área no pueda apegarse a las fechas propuestas dentro del Plan de Instalación propuesto por cargas de trabajo, ó caso fortuito; se determinará con el prestador del servicio las nuevas fechas, debiendo respaldar esto con un documento por parte del área donde solicite el cambio o modificación de fecha de instalación, previo acuerdo entre Ofi Store S.A. de C.V. y el departamento de Tecnologías de la Información, el cual deberá estar dentro del plazo máximo de 60 días naturales. En el calendario establecido para la instalación, el Ofi Store deberá entregar la totalidad de los bienes para la prestación del servicio por área y, estos quedarán bajo resguardo del el departamento de Tecnologías de la Información a partir de la fecha de entrega y hasta la conclusión del servicio. En caso de no haber realizado la entrega de equipos, imputable al OFI STORE, éste se hará acreedor a la deductiva convencional correspondiente, (Niveles de Servicio en el rubro de Instalación).

Ofi Store S.A. de C.V. incluirá en el Plan de Instalación la capacitación de la persona (dos o tres) designada por cada área para la transferencia de conocimiento al personal de su área en cuanto al manejo del equipo y el seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas; así como para realizar reportes en la herramienta de la Mesa de Ayuda por los medios que el INPer requiera, en un lapso no mayor a 90 días naturales posteriores a la fecha de la firma del contrato derivado de la presente propuesta.



#### 4. FUNCIONES DE LA MESA DE AYUDA

La Mesa de Ayuda fungirá como el punto de contacto entre la Mesa Central de Servicio y el personal de Ofi Store S.A. de C.V., para atender a los usuarios. Ofi Store S.A. de C.V. atenderá, registrará llamadas de los usuarios designados para realizar los reportes de cada área y solucionar incidentes y problemas conforme a lo siguiente:

La mesa central de servicios, será responsable de administrar el ciclo de vida de los incidentes desde su origen hasta el cierre, incluyendo su escalamiento a otras mesas de ayuda, información al usuario, seguimiento a las acciones así como el registro y documentación de todo ello.

En caso de no existir la Mesa Central de Servicio, el punto de contacto se establecerá directamente con el departamento de Tecnologías de la Información y la Mesa de Ayuda provista por Ofi Store S.A. de C.V.

De acuerdo a los niveles de servicio propuestos en el siguiente cuadro, considerando que en los casos donde se requiera la atención de soporte en sitio y en el usuario no se encuentre disponible para atender el incidente reportado, se puede registrar en la herramienta de mesa de ayuda el estatus pendiente usuario y detener el tiempo hasta que el usuario confirme que estará disponible para la solución del incidente:

. De acuerdo a los niveles de servicio propuestos en el cuadro:

Ámbito de Servicio	Horario de servicio	Nivel de servicio que se tendrá que cumplir	Nivel de servicio como satisfacción	Costo adicional para el cliente
Atención de llamadas (se determinará de acuerdo a las llamadas del mes).	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	Llamadas atendidas mayores o igual al 95%.	Cuando la atención de llamadas sea menor al 95% de las llamadas.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.

Ofi Store

Descripción del servicio	Horario de servicio	Nivel de servicio que se brinda al usuario	Nivel de servicio de satisfacción	Base para la facturación
		Tiempo de respuesta telefónica (espera) menor o igual a 80 segundos.	Cuando el tiempo de respuesta telefónica (espera) es mayor a 80 segundos y se presenta en al menos el 3% del total de llamadas.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
		El registro de la atención de las llamadas debe ser mediante un ACD/IVR, para que se generen reportes sobre el proyecto.	El no contar con un ACD/IVR.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Atención personalizada telefónica.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	El tiempo para levantar un ticket debe ser menor o igual a 15 minutos en el 97% o más de los casos.	Cuando el tiempo para levantar un ticket sea mayor a 15 minutos en más del 3% de los casos.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Grabación de llamada.	Fuera de horario de servicio de atención personalizada.	Mayor o igual al 97% del total de las llamadas registradas.	Cuando sea menor al 97% del total de las llamadas registradas.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Plan de instalación (30% en 30 días).	De las 08 a las 18 horas, previo acuerdo con el área.	Instalar el 30% de los equipos dentro de los 30 días naturales a partir de la firma del contrato.	Que no se concluya el Plan de Instalación en los 30 días naturales a partir de la firma del contrato.	5% diario sobre el costo mensual del equipo no instalado.
Plan de instalación (100% en 60 días).	De las 08 a las 18 horas, previo acuerdo con el área.	Instalar el 100% de los equipos dentro de los 60 días naturales a partir de la firma del contrato.	Que no se concluya el Plan de Instalación en los 60 días naturales a partir de la firma del contrato.	5% diario sobre el costo mensual del equipo no instalado.
Solución total de incidentes a Usuarios de Atención Inmediata.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	8 horas hábiles para brindar la solución total contempladas a partir del momento en que se asigne el ticket.	Cuando el tiempo para brindar la solución total sea mayor a 8 horas hábiles.	50% del costo mensual del equipo si se excede de las 8 horas hábiles.  A partir de las 9 horas hábiles, se aplicará adicionalmente un 10% por cada hora de atraso sobre el costo mensual del equipo.





Nivel de servicio	Horario de servicio	Nivel de servicio que brinda el usuario	Nivel de servicio que brinda el Ofi Store	Pagado por el usuario
Solución total de incidentes a Usuarios de Atención Normal.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	48 horas para brindar la solución total contempladas a partir del momento en que se asigne el ticket.	Cuando el tiempo para brindar la solución total sea mayor a 48 horas.	10% del costo mensual del equipo por hora que se exceda.
Solución total de incidentes a Usuarios de Atención Inmediata que registren una cita.	La cita será establecida con el Coordinador Administrativo o el personal designado en la Unidad Administrativa para recibir al Ofi Store.	8 horas para brindar la solución total contempladas a partir de la hora establecida para la cita.	Cuando el tiempo para brindar la solución total sea mayor a 8 horas a partir de la hora establecida para la cita.	50% del costo mensual del equipo si se excede de las 8 horas a partir de la hora establecida para la cita.  A partir de las 9 horas de la hora establecida para la cita, se aplicará adicionalmente un 10% por cada hora de atraso sobre el costo mensual del equipo.
Retiro de equipo para reparación.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	Entrega de un equipo con similares o superiores características al actual, durante todo el periodo de reparación.	Cuando el Ofi Store no entregue un equipo de similares o superiores características, durante todo el periodo de reparación.	100% del costo mensual del equipo.

b. Diagnosticar, solucionar y documentar los incidentes y problemas de los equipos suministrados motivo de esta propuesta, que no requieran asistencia en sitio, mediante asistencia telefónica en primera instancia o algún otro medio de comunicación (chat, correo electrónico, etc). Los incidentes y problemas que requieren asistencia en sitio deberán ser asignados al siguiente nivel de atención vía la herramienta para la "Mesa de Ayuda". Estos incidentes y problemas también deberán ser solucionados, y en caso de requerir la intervención del enlace informático del INPer, Ofi Store S.A. de C.V. documentará, dará seguimiento y notificará inmediatamente al enlace informático.

c. Asesorar vía telefónica al usuario respecto al trámite de solicitud de servicios de instalaciones de software o de equipo que sea del Servicio Administrado. (Debe ser proporcionado por la Mesa de Ayuda).

Ofi Store S.A. de C.V. manifestará un esquema de operación de la Mesa de Ayuda en caso de falla en:



- a. **INSTALACIONES:** Un sitio alternativo en caso de un desastre en las instalaciones primarias de Ofi Store. Ofi Store S.A. de C.V. validará que el sitio alternativo contenga un esquema para dar continuidad a la operación. Una vez recuperado el servicio, el Ofi Store deberá actualizar la información en la base de datos, para dar consistencia a la misma. Tanto las instalaciones primarias como las alternas deberán estar ubicadas en el lugar que Ofi Store S.A. de C.V. designe para este fin.
- b. **LÍNEAS TELEFÓNICAS:** Garantizar la comunicación para el reporte, registro y seguimiento de incidentes y problemas. Ofi Store S.A. de C.V. validará que los esquemas alternos garanticen la comunicación para el reporte, registro, grabación y seguimiento de incidentes y problemas (los canales de atención podrán ser al menos telefónico y vía Web o más).
- c. **HERRAMIENTA DE SOFTWARE:** Esquema alternativo para el registro de incidentes, problemas y/o solicitudes de servicio. Ofi Store S.A. de C.V. validará que los esquemas alternos permitan el registro total de incidentes, problemas y/o solicitudes de servicio con los datos para el control y seguimiento.

### Objetivos Generales del Esquema de Operación

- El principal objetivo al implementar el Plan COB (Continuity of Business) es proporcionar al Instituto la seguridad de la información, así como la operación día a día.
- Manifestar la eficacia de los Planes COB (a nivel logístico y sistemático) ante la pérdida de algún elemento principal con el que funcione la mesa de servicios, así como los sistemas y comunicaciones.
- Validar con las áreas involucradas del Ofi Store las pruebas necesarias para migrar la información, así como configuraciones de los elementos informáticos y de comunicación que representan la operatividad de la Mesa de Servicios.

El Plan COB tiene contemplado los siguientes escenarios:

- Siniestros:
  - Incendio
  - Temblor
  - Inundación
- Destrucción de Información
  - Ataque informático



- Virus
- Robo de Hardware
- Accidentes
  - Incendio
  - Explosión

#### Alcance Infraestructura Software y Hardware Soportado

- El SITE secundario deberá contar con 2 servidores destinados a la migración del sistema en caso de ser requerido.  
El SITE principal deberá contar con un respaldo remoto de las bases de datos, principalmente las SQL que son generadas automáticamente.
- El sistema de Tickets deberá guardar toda la configuración en un solo archivo para regeneración en caso de siniestro.
- El SITE secundario deberá contar con un servidor exclusivo para la migración de la configuración de comunicaciones.
- Deberá contar con las condiciones necesarias, tanto como posiciones de personal, equipo de cómputo, líneas telefónicas para brindar la continuidad del servicio.

#### Equipo de Contingencia

- Responsable de ejecución COB.
- Técnico especialista en Bases de Datos
  - Técnicos de apoyo para recopilación de respaldo.
  - Responsable de resguardo de la información respaldada.
- Técnico Especialista en Comunicaciones
  - Responsable de resguardo de la información respaldada.

#### Actividades mínimas a realizar en caso de contingencia

- Notificación al equipo de contingencia
- Respaldo de los diferentes servidores a participar en el Plan COB.
- Migración de respaldo en servidores SITE Alterno
- Levantamiento de configuración sistemas de comunicación del COB.
- Validación de la correcta operatividad de los servidores y comunicaciones que participan en el Plan COB.



Plan de Actividades

Responsable de ejecución COB	Técnico especialista en Bases de Datos	Técnicos de apoyo para recopilación de respaldo	Responsable de ejecución COB
Suspensión del servicio a causa de siniestro, accidente o pérdida de la información	Generación de respaldos de equipos que serán entregados para el plan COB	Inicio de Ambientación y Configuración de equipos que están considerados de respaldo y se requieren durante ejecución del plan COB (servidores).	Verificación del status de la ambientación y configuración de equipos y aplicativos, solicitando los recursos necesarios para su término
Aviso de ejecución de Plc. OB autorizado por la DTI			
Cheq List de disponibilidad equipo de contingencia	Llegada de los técnicos a SITE alterno	Técnico Especialista en Comunicaciones	Técnicos de apoyo para recopilación de respaldo
Técnico especialista en Bases de Datos	Técnicos de apoyo para recopilación de respaldo	Inicio de Ambientación y Configuración del sistema alterno de comunicaciones.	Inicia prevalidación de ambientes PC's Centro Alterno y Aplicativos
Inicio de respaldo de equipos que será entregados para el COB			
Técnicos de apoyo para recopilación de respaldo			
Apoyar en la generación de respaldo de servidores conectados por Netbackup			
Responsable de resguardo de la información respaldada			
Entrega de información en SITE alterno, comienza la configuración en los ambientes de respaldo con ayuda del técnico especialista en los sistemas y bases de datos.	Técnicos especialistas en Bases de Datos	Técnicos especialistas en Bases de Datos	



Responsable de ejecución COB	Responsable de ejecución en Base de Datos	Técnico de apoyo para paralelización de procesos	Responsable de ejecución COB
Técnico Especialista en Comunicación	Inicio de configuración en los ambientes de soporte	Término de configuración en los ambientes de respaldo	
Inicio de pruebas de Ambientación y Configuración del sistema alternativo de comunicaciones.	Arribo del personal operativo al inmueble alternativo	Prueba de conectividad	
Responsable de ejecución COB		Aviso al responsable de ejecución	
Validación de comunicaciones operativas inmueble alternativo.		Responsable de ejecución COB	
		Validación con el personal operativo del funcionamiento de los sistemas.	
		Aviso formal a través de la DTI al Instituto de la operatividad del 100%	

### Resultados del Plan COB

De cada una de las actividades donde participe el grupo de contingencia se deberá obtener la evidencia necesaria para ser integrada a la Carpeta de COB de la Mesa de Servicios.

- Respaldo
- Carta entrega de equipos
- Evidencia digital de integridad de la información
- Reporte electrónico y printscreens de los sistemas recuperados en el inmueble alternativo
- Resumen de lecciones aprendidas
- Carta de satisfacción del área operativa prueba de sistemas.
- Validación de ambientes con DTI



#### 4.1. CARACTERÍSTICAS QUE SE DEBERÁN INCLUIR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.

Siguiendo la definición de las mejores prácticas de la industria para administrar servicios de tecnología de información y para trabajar en forma estandarizada e integrada con la operación y provisión de los servicios del INPer, Ofi Store S.A. de C.V. operará con los procesos que se señalan a continuación, en el entendido de que son enunciativos más no limitativos:

Procesos:

- Recepción de llamadas de servicio.
- Clasificación de llamadas de servicio al menos en:
  - Quejas.
  - Incidentes.
  - Requerimiento de información.
  - Requerimiento de cambios rutinarios.
  - Observaciones.
- Escalación.
- Progreso.
- Resolución.

La "Mesa de Ayuda" establecerá la forma para recibir, registrar y asignar en forma automatizada, de conformidad con la compatibilidad del software utilizado, los reportes de solicitudes, incidentes y problemas relacionados con los servicios prestados, así como con la infraestructura suministrada por ellos, siendo esta mesa la responsable de la atención y solución de los reportes. Siendo responsabilidad del Ofi Store, el escalamiento del incidente hasta su solución.

Se considerarán para la implementación de la Mesa de Ayuda cuando menos las siguientes características:

- Identificación del tipo de incidente.
- Capacidad de registrar, supervisar, administrar y reportar el flujo de llamadas.
- Permitir dejar mensajes en correos de voz.
- Deberá contar con personal de atención para proveer soporte y atención a los usuarios del Instituto vía telefónica.
- Deberá registrar y dar seguimiento a las solicitudes, incidentes y problemas que se presenten.
- En cada reporte, la Mesa de Ayuda deberá realizar la evaluación inicial, intento de solución o escalamiento, con base en los niveles de servicio solicitados y apoyándose en las bases de datos de conocimiento, así como los scripts prediseñados.



- Si un incidente o problema con el servicio se repite durante un día más de 3 veces en el mismo equipo, deberá de sustituirse inmediatamente eliminando así la causa del problema.
- Asignar un administrador por parte de Ofi Store S.A. de C.V. y este será responsable de administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio, incluyendo su escalamiento, notificación al usuario solicitante, cierre y documentación.
- Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora del servicio a la mesa de ayuda.
- Contribuir en la identificación de fallas en el servicio y solicitudes recurrentes.
- La Mesa de Ayuda coordinará la administración y seguimiento de las solicitudes, incidentes o problemas que por su especialización le sean derivados. Por tal motivo y en coordinación con el departamento de Tecnologías de la Información, deberán establecerse acuerdos de niveles de operación, para asegurar la continuidad, disponibilidad, capacidad y calidad en la entrega del servicio de conformidad con los niveles de servicio acordados. Los incidentes le serán turnados por la Mesa Central de Servicio y la Mesa de Ayuda deberá comunicar estos hasta su solución final.

#### 4.2. ENTREGA DE REPORTES

El "Reporte Mensual del Servicio" será entregado dentro de los 5 días hábiles siguientes al último día del mes, entregando una copia a la Dirección de Administración y otra copia al departamento de Tecnologías de la Información, el rep. le debe contener: cifras por día, semana, mes y acumulado del año, conteniendo la siguiente información:

- Llamadas en espera.
- Llamadas en proceso de atención y tiempo de duración desde que se recibió la llamada.
- Llamadas abandonadas.
- Llamadas recibidas.
- Llamadas atendidas.
- Tiempo de espera en cada llamada.
- Llamadas grabadas.
- Atención de llamadas grabadas.
- Número de incidentes resueltos
- Número de incidentes sin resolver.
- Tiempo promedio de resolución de incidentes.
- Número de problemas resueltos.



- Número de problemas sin resolver.
- Tiempo promedio de resolución de problemas.

Las llamadas al ser atendidas deberán registrarse siempre al menos con: la fecha y hora de la llamada, tipo de incidente o problema, así como el número de reporte proporcionado por la Mesa Central de Servicios. El detalle del reporte de llamadas es por llamada.

#### 4.3. UBICACIÓN FÍSICA

La Mesa de Ayuda estará físicamente fuera de las instalaciones del INPer, ubicadas en territorio nacional. Como se explica anteriormente, la Mesa de Ayuda interactuará con el departamento de Tecnologías de la Información del INPer, por lo que la herramienta de la mesa de ayuda considerará dicha interacción, sin que la ubicación física sea una limitante.

La herramienta a través de la cual se realizará el monitoreo deberá usar el protocolo SNMP, así mismo Ofi Store S.A. de C.V. proporcionará al Instituto las credenciales de acceso de la herramienta.

#### 4.4. MODO DE ADMINISTRACIÓN DE REPORTES Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

La "Mesa de Ayuda" brindará los servicios desde las instalaciones de Ofi Store S.A. de C.V.

Ofi Store S.A. de C.V. atenderá y dará soporte técnico en sitio y vía telefónica a los incidentes y problemas reportados por la Mesa Central de Servicio a través de:

- Atención a llamadas;
- Registro de reportes de incidentes y problemas en herramienta de software para la "Mesa de Ayuda". La herramienta deberá estar instalada y funcionando en las instalaciones que se designen para este fin.
- Atención y solución vía telefónica a incidentes y problemas que no requieran de asistencia en sitio.
- Atención y solución de incidentes y problemas en sitio.
- Escalamiento y alertamiento de incidentes y problemas vía la herramienta de Software y también vía telefónica.
- Seguimiento a incidentes y problemas hasta su solución.



- g. Cierre de reportes de incidentes y problemas con el visto bueno de los usuarios en herramienta de software para la "Mesa de Ayuda".
- h. Generación de reportes estadísticos semanales, mensuales y al final del servicio.
- i. Aplicación de encuestas de satisfacción.
- j. Atención para restablecer y desbloquear contraseñas de equipos arrendados.

Todas las solicitudes de servicio se realizarán a través de la "Mesa de Ayuda".

Ofi Store S.A. de C.V. Asignará un administrador descrito en el punto 2.2 que tendrá la función de frente único para control y seguimiento del servicio requerido.

El INPer podrá solicitar reuniones cuando se requieran para evaluar la operación del servicio sin representar un costo adicional, en el cual se podrán definir mejoras en el nivel de servicio así como el ajuste de las métricas.

El servicio de "Mesa de Ayuda" con atención telefónica cuenta con un ACD (Automatic Call Distribution) y/o IVR (Interactive Voice Response) y debe cubrir la capacidad de llamadas requeridas por la Mesa Central de Servicio.

El servicio de "Mesa de Ayuda" se prestará dentro de las instalaciones de Ofi Store S.A. de C.V., estableciendo un enlace a través de un número local el cual tenga soporte de varias líneas, de tal forma que las llamadas sean atendidas en todos los casos.

El servicio de atención de llamadas se realizará a través de un menú de opciones que será definido por el Ofi Store a entera satisfacción del INPer.

El sistema telefónico permitirá la grabación de mensajes (con retención de al menos 7 días naturales) en caso de realizar llamadas fuera del horario establecido, de tal forma que dichos mensajes sean escuchados y atendidos por el personal de soporte telefónico de primer nivel al día hábil siguiente, a primera hora. De igual forma, respecto de aquellos mensajes que sean registrados dentro del horario establecido, el Ofi Store deberá monitorearlos permanentemente para su atención.

El sistema telefónico contará con grabación de las llamadas, para supervisión de la calidad del servicio. La grabación se realizará por evento a solicitud del INPer.

Ofi Store S.A. de C.V. Proporcionará la infraestructura necesaria para administrar y operar las bases de datos de conocimiento e inventarios del Equipo de Cómputo suministrado y administrado de acuerdo al formato definido por el Ofi Store y autorizado por ambas partes y proporcionará la información trimestralmente al INPer mediante un reporte que se entregará al departamento de Tecnologías de la Información.

Ofi Store S.A. de C.V. registrará y documentará todas las llamadas atendidas a través de la herramienta de software para "Mesa de Ayuda" considerando acceso vía web de parte de los usuarios que requieran reportar un incidente o problema.

Implementar la solución que cumpla con los requerimientos establecidos en este documento, reservándose el INPer el derecho de aceptarla o rechazarla, quedando mi representada obligada a reconfigurar la solución de acuerdo a lo solicitado.

La solución propuesta para el acceso telefónico contemplará solo el uso del número establecido por el Ofi Store y la misma no deberá permitir el redireccionamiento de las llamadas al menú inicial una vez atendida por personal de Ofi Store S.A. de C.V.

#### 4.5. ATENCIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS DE SEGUNDO NIVEL

Los incidentes y problemas asignados al siguiente nivel de atención y solución serán solucionados, documentados y notificados a la Mesa de Ayuda y posteriormente a la Llamada Central de Servicio, vía la herramienta de software, Ofi Store S.A. de C.V. Cuenta y operará con la herramienta ITSM (Information Technology Service Management de FrontRange Solutions ITSM 6.2), con acceso vía web por los ingenieros asignados en sitio asignado por Ofi Store S.A. de C.V. como de terceros para incidentes de acuerdo al catálogo siguiente:

1. Atención de llamadas para solución vía telefónica y en sitio de incidentes y problemas de:
  - Equipo de cómputo.
  - Equipo de impresión.
  - Multifuncionales.
  - Equipo de energía ininterrumpida.
  - Escáners.
  - Atención para restablecer y desbloquear contraseñas de equipos arrendados.



2. Recepción y atención de solicitudes de instalación de:

- Equipo de cómputo.
- Equipo de impresión.
- Multifuncionales.
- Escáners.
- Software institucional.
- Paquetería comercial.
- Paquetería de libre distribución y/o código abierto.
- Antivirus.
- Acceso a la red del INPer.
- Acceso a internet.
- Conexión de equipo de cómputo en caso de reubicación de lugar.

Ofi Store S.A. de C.V. Escalará los incidentes y problemas críticos, dar seguimiento y alertar a las áreas responsables de la solución utilizando medios tales como telefonía, radiolocalizador y/o e-mail

Ofi Store S.A. de C.V. Comunicará inmediatamente los incidentes y problemas críticos, notificando sobre la existencia de un incidente o problema crítico, así como el estatus de solución, al personal del departamento de Tecnologías de la Información.

Para el objetivo de esta propuesta, se entiende como:

- a. Incidente o problema crítico: cualquier desviación en la integridad y funcionalidad que afecta la totalidad del servicio.
- b. Incidente o problema no crítico: cualquier desviación en la integridad y funcionalidad que no detiene la operación total del servicio.

Ofi Store S.A. de C.V. dará seguimiento a la solución de cada uno de los incidentes y problemas registrados hasta su cierre.

Todos los incidentes y problemas registrados se cerrarán exclusivamente con el visto bueno del enlace informático o personal responsable para tal fin. El visto bueno podrá ser vía correo electrónico y/o vía la herramienta de Software esto de común acuerdo entre el Ofi Store y el INPer.

Ofi Store S.A. de C.V. generará los reportes mencionados en el Apéndice 4 "Reportes" y en el caso de los mensuales y semestrales entregarlos a los 5 (cinco) días hábiles posteriores al último día de cada mes y serán condicionales para el pago de la totalidad de los servicios otorgados.



Ofi Store S.A. de C.V. entregará al departamento de Tecnologías de la Información del INPer, reportes parciales del servicio bajo solicitud expresa del área, sin que estos sean condicionantes de pago. La entrega de los mismos se realizará vía correo electrónico o por medio magnético, y deberán estar en un formato de hoja de cálculo para su manipulación. Esto no deberá representar un costo adicional al INPer y el tiempo de entrega de información se acordará mutuamente.

El INPer podrá en cualquier momento establecer prioridades para la atención y/o entrega de los reportes por parte del Ofi Store

Los equipos que se suministren e instalen para brindar el servicio de Mesa de Ayuda, estarán bajo la responsabilidad de Ofi Store S.A. de C.V. y será nuestra responsabilidad el asegurarlos contra cualquier siniestro o robo.

#### 4.6. ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

Ofi Store S.A. de C.V. proporcionará la funcionalidad necesaria para operar el proceso de niveles de servicio usando las mejores prácticas de ITIL V3 y estará incluida en la herramienta que utilice para la "Mesa de Ayuda" para cumplirlos. Ofi Store S.A. de C.V. Manifiesta que la herramienta ofertada es comercial y soporta al menos siete de los procesos estándares de ITIL V3, lo cual podrá ser verificado por el INPer en la página de [www.pinkelephant.com](http://www.pinkelephant.com) en la sección de PinkVerify™ Herramientas.

#### 4.7. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE

Ofi Store S.A. de C.V. proporcionará las herramientas de Software y metodología de administración para la "Mesa de Ayuda" y control de incidentes y problemas. La herramienta y metodología contempla procedimientos para registro, atención y solución de reportes, atención y seguimiento de solicitudes de servicio, seguimiento y generación de reportes estadísticos. También considera niveles de servicios de acuerdo a metodología ITIL V3.

El INPer se reserva el derecho de solicitar al Ofi Store ajustes en la herramienta y metodología proporcionadas en caso de que éstas no cumplan con las especificaciones señaladas. Igualmente se reserva el derecho de solicitar ajustes a la herramienta relacionados con nuevas funcionalidades. Ofi Store S.A. de C.V. realizará, sin costo adicional para el INPer, los ajustes requeridos a efecto de que la herramienta y metodologías satisfagan los requisitos señalados en la presente propuesta y, en su caso, cumplan con las funcionalidades requeridas.

Ofi Store S.A. de C.V. proporcionará el acceso a su herramienta automatizada basada en web "https" con autenticación y roles debidamente definidos con con el departamento de tecnologías de la información, los cuales solicitarán la solución a incidentes y/o problemas, realizar consultas y generar reportes. El INPer proporcionará la lista del personal que deberá tener acceso y el perfil correspondiente.

En caso de que la herramienta requiera de licenciamiento Ofi Store S.A. de C.V. Contempla al menos la(s) licencia(s) necesaria(s) de acuerdo a la cantidad del personal del INPer que deberá tener acceso, sin que esto genere un costo adicional para el Instituto.

El Personal del INPer no realizará labores de operación (consulta/escritura) en el sistema de la mesa de ayuda, sin embargo se requiere que el Ofi Store proporcione acceso a su herramienta automatizada en web "https" con autenticación y roles debidamente definidos.

El proceso de altas, bajas y roles se acordara con Ofi Store S.A. de C.V.

#### 4.8. RESPALDO DE INFORMACIÓN

Ofi Store S.A. de C.V. proporcionará al INPer un respaldo que sea manipulable en hoja de cálculo de la información del mes inmediato anterior. Dicho respaldo deberá ser entregado mensualmente en medio magnético, sin que esto represente un costo adicional para el INPer.

Ofi Store S.A. de C.V. Respaldará la información registrada en la herramienta y deberá guardarla el tiempo que dure el contrato sin que represente un costo adicional para el INPer; dicha información deberá ser entregada al INPer al término del contrato.

Ofi Store S.A. de C.V. Tendrá la disponibilidad para realizar actualizaciones, mejoras identificadas por ambas partes a la metodología de administración y funcionalidad de la herramienta, previo acuerdo, sin que esto represente un costo adicional para el INPer.

#### 4.9. CONTROL DE ACTIVOS

Ofi Store S.A. de C.V. tendrá considerado un esquema para la administración de los activos proporcionados al Instituto que incluya las herramientas automatizadas



necesarias para el control y administración de los mismos. Todas las consultas sobre el inventario de los equipos se podrán realizar mediante el acceso a la herramienta que el Ofi Store proporcione al INPer, o a través de acceso Web usando protocolo "https".

Así mismo Ofi Store S.A. de C.V. Manifiesta en esta propuesta el nombre de la herramienta propuesta para el control de activos es **LANDesk Management Suite 9**.

La herramienta incluye de forma mínima las siguientes funcionalidades:

- a. Inventario automático y detallado de Hw y Sw.
- b. Acceso a reportes predefinidos y/o diseñador de reportes exportación a formatos "pdf", ".doc" y ".xls".
- c. Publicación de reportes en web (formato "html").
- d. Soporte para Windows XP, Windows Vista Business y Windows 7 Enterprise.

Toda la información obtenida de inventario de Hw y Sw se deberá integrar con la herramienta utilizada para la "Mesa de Ayuda".

Los servicios serán otorgados en el Distrito Federal, de acuerdo al numeral 8 de esta sección.

Se deben considerar todas las actualizaciones tecnológicas de hardware y de software para los equipos que integre en la propuesta, durante la vigencia del contrato.

En caso de cualquier pérdida del equipo por daño irreparable (falla atribuida al equipo que haga imposible su reparación en sitio), o por siniestro o robo, Ofi Store S.A. de C.V. queda obligado a suministrar al INPer un equipo sustituto, nuevo, de las mismas características o superiores que el originalmente asignado (al menos) y dejarlo operativo en un plazo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles, sin ningún costo adicional para el INPer.



El INPer no hará ningún pago adicional generado por la reparación y/o reposición parcial o total de cualquiera de los equipos proporcionados para el otorgamiento del servicio, motivo de esta propuesta.

Los usuarios serán clasificados en Usuarios de Atención Inmediata (aproximadamente 50) y Usuarios de Atención Normal el resto.

### REFACCIONES

Las refacciones, partes, módulos y los subsistemas que se requieran para el servicio de mantenimiento correctivo de los bienes, serán proporcionadas por Ofi Store S.A. de C.V.; deberán ser nuevas, de acuerdo a la marca, capacidad y características técnicas similares o superiores a las del componente dañado, sin costo adicional para el INPer.

### REUBICACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

La reubicación de equipos de cómputo personal, durante la vigencia del Contrato se efectuará previa notificación por parte del personal del departamento de tecnologías de la información del INPer con al menos 48 (cuarenta y ocho) horas naturales de anticipación. La cantidad a reubicar por cada año estimada será de 10% (diez por ciento).

Ofi Store S.A. de C.V. considera la reubicación física de equipo de cómputo personal, de escritorio a escritorio, de piso a piso o de inmueble a inmueble.

La reubicación podrá solicitarse únicamente respecto de los equipos de cómputo asignados por Ofi Store S.A. de C.V. El cambio de domicilio de los servicios no debe representar ningún costo adicional para el INPer y también debe contemplar el siguiente punto:

La solicitud de equipos adicional a los entregados al inicio del Servicio, solo podrá llegar al máximo solicitado y el Ofi Store está obligado a entregar equipos nuevos máximo hasta el mes 24 de los Servicios Administrados, después de este límite si se requiere equipo, Ofi Store S.A. de C.V. Podrá entregar equipos remanufacturados de la misma marca y características o superiores a las solicitadas en esta propuesta. El costo de ningún equipo podrá ser incrementado durante la vigencia del contrato.

## INCREMENTO DE EQUIPOS CÓMPUTO

Dentro del presupuesto establecido en esta propuesta, el INPer podrá requerir a Ofi Store S.A. de C.V. la asignación de Equipo de Cómputo de Escritorio y Portátil adicional al originalmente solicitado; el Ofi Store se obliga a asignarlo y ponerlo en operación, en la forma establecida en esta propuesta.

## 5. DE LOS SERVICIOS

Los servicios solicitados cuentan con las siguientes características:

- Los servicios serán otorgados dentro del área metropolitana.
- Ofi Store S.A. de C.V. se coordinará con el departamento de tecnologías de la información para la atención de los reportes y acordar el modo de operación, así como también podrá tener acceso a todos los reportes y actividades generadas en la herramienta que utilizará Ofi Store S.A. de C.V. para su atención sin ninguna restricción.
- Ofi Store S.A. de C.V. administrará los equipos de cómputo instalados propiedad de Ofi Store S.A. de C.V.
- Ofi Store S.A. de C.V. registrará el número de incidentes semanal y mensualmente en la Mesa de Ayuda, generar los reportes correspondientes y entregar dentro de los siguientes 5 días hábiles al último día del mes, con información por día, semana, mes y acumulada.

La Mesa de Ayuda, debe considerar para el Soporte Técnico de los equipos propiedad de Ofi Store S.A. de C.V.:

- Suministro, Instalación, administración y configuración de los equipos durante la vigencia del contrato de la infraestructura instalada.
- Soporte técnico remoto y en sitio sobre la infraestructura instalada.
- Administración del inventario de la infraestructura que muestre: Tipo y velocidad de procesador, Memoria Ram instalada, slots libres/ocupados, marca, modelo, número de serie de CPU, monitor, sistema operativo y nivel o versión del Service Pack.
- Para los equipos de cómputo:
  - Servicio de distribución de software y actualizaciones.
  - Vigilancia que los equipos instalados que solo contengan el software autorizado.

Ofi Store S.A. de C.V. contará con el personal calificado y evaluará otro elemento





requerido para instalar, configurar y asesorar en la operación de los equipos instalados.

En el caso de que la solución al problema tarde más de 48 horas, o que se tenga que retirar el equipo del lugar donde está originalmente instalado, Ofi Store S.A. de C.V. proporcionará al usuario un equipo provisional de las mismas características o superior al equipo retirado, antes de las 48 horas hábiles de haberse reportado el problema.

Derivado de las necesidades, el INPer tendrá el derecho de solicitar durante la vigencia del contrato, horas hombre para eventos de guardia al año, en los que se requiera atención de la Mesa de Ayuda y/o personal en horarios y días no hábiles, el número de personas que deberán intervenir en el soporte que se involucre en cada evento de soporte, serán acordadas con el INPer, vía el Coordinador del Proyecto.

Los incidentes, problemas o solicitudes que se generen durante los eventos de guardia, deberán registrarse como reportes en la Mesa de Ayuda.

El INPer notificará con 48 horas naturales las fechas en las que se requerirá el servicio de eventos de guardia.

## 6. DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS

Rubro del Servicio	Horario de Servicio	Nivel de servicio que se tendrá que cumplir	Nivel de servicio no satisfactorio	deductiva a aplicar
Atención de llamadas (se determinará de acuerdo a las llamadas del mes).	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	Llamadas atendidas mayores o igual al 95%.	Cuando la atención de llamadas sea menor al 95% de las llamadas.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
		Tiempo de respuesta telefónica (espera) menor o igual a 80 segundos.	Cuando el tiempo de respuesta telefónica (espera) es mayor a 80 segundos y se presenta en al menos el 3% del total de llamadas.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.

Rubro del servicio	Horario del servicio	Nivel de servicio que tendrá que cumplir	Nivel de servicio no satisfactorio	Deducción por el rubro
		El registro de la atención de las llamadas debe ser mediante un ACD/IVR, para que se generen reportes sobre el proyecto.	El no contar con un ACD/IVR.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Atención personalizada telefónica.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	El tiempo para levantar un ticket debe ser menor o igual a 15 minutos en el 97% o más de los casos.	Cuando el tiempo para levantar un ticket sea mayor a 15 minutos en más del 3% de los casos.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Grabación de llamada.	Fuera de horario de servicio de atención personalizada.	Mayor o igual al 97% del total de las llamadas registradas.	Cuando sea menor al 97% del total de las llamadas registradas.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Plan de instalación (% en 30 días).	De las 08 a las 18 horas, previo acuerdo con el área.	Instalar el 30% de los equipos dentro de los 30 días naturales a partir de la firma del contrato.	Que no se concluya el Plan de Instalación en los 30 días naturales a partir de la firma del contrato.	5% diario sobre el costo mensual del equipo no instalado.
Plan de instalación (100% en 60 días).	De las 08 a las 18 horas, previo acuerdo con el área.	Instalar el 100% de los equipos dentro de los 60 días naturales a partir de la firma del contrato.	Que no se concluya el Plan de Instalación en los 60 días naturales a partir de la firma del contrato.	5% diario sobre el costo mensual del equipo no instalado.
Solución total de incidentes de Usuarios Atención Inmediata.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	8 horas hábiles para brindar la solución total contempladas a partir del momento en que se asigne el ticket.	Cuando el tiempo para brindar la solución total sea mayor a 8 horas hábiles.	50% del costo mensual del equipo si se excede de las 8 horas hábiles. A partir de las 8 horas hábiles se aplicará adicionalmente un 10% por cada hora de atraso sobre el costo mensual del equipo.

Rubro del Servicio	Horario del Servicio	Nivel de servicio que se brindará al usuario	Nivel de atención al usuario	Deduciva o penalización
Solución total de incidentes a Usuarios de Atención Normal.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	48 horas para brindar la solución total contempladas a partir del momento en que se asigne el ticket.	Cuando el tiempo para brindar la solución total sea mayor a 48 horas.	10% del costo mensual del equipo por hora que se exceda.
Solución total de incidentes a Usuarios de Atención Inmediata que registren una cita.	La cita será establecida con el Coordinador Administrativo o el personal designado en la Unidad Administrativa para recibir al Ofi Store.	8 horas para brindar la solución total contempladas a partir de la hora establecida para la cita.	Cuando el tiempo para brindar la solución total sea mayor a 8 horas a partir de la hora establecida para la cita.	50% del costo mensual del equipo si se excede de las 8 horas a partir de la hora establecida para la cita.  A partir de las 9 horas de la hora establecida para la cita, se aplicará adicionalmente un 10% por cada hora de atraso sobre el costo mensual del equipo.
Retiro de equipo por paración.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	Entrega de un equipo con similares o superiores características al actual, durante todo el periodo de reparación.	Cuando el Ofi Store no entregue un equipo de similares o superiores características, durante todo el periodo de reparación.	100% del costo mensual del equipo.

## 7. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA TRANSICIÓN A UN NUEVO OFI STORE PREVIO AL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA LAS PARTIDAS 1, 2 Y 3.

El procedimiento de transición de los Servicios Administrados, siempre deberá ser bajo supervisión del personal del INPer, designado como enlace informático.

Tres meses previos a la terminación del contrato, Ofi Store S.A. de C.V. proporcionará la memoria técnica e información recopilada durante la prestación



*[Handwritten signature]*

Ofi Store S.A. de C.V. proporcionará asesoría al usuario, para que éste respalde su información, así como el posterior borrado de la información del equipo una vez que el nuevo equipo sea instalado por el Ofi Store entrante. Acto seguido, Ofi Store S.A. de C.V. que será el prestador de servicio saliente deberá retirarlo de las áreas y a partir de ese momento la responsabilidad y seguridad de estos equipos recaerá en Ofi Store S.A. de C.V.

- Con motivo de mayor seguridad en el manejo y disposición de documentos con información confidencial, Ofi Store S.A. de C.V. considera como parte de esta propuesta para la totalidad de los equipos de cómputo de escritorio y/o portátiles la herramienta de borrado del Fabricante **Blancco "Blancco File Shredder – PC Edition Versión 2010.**

- La destrucción o borrado de estos archivos del disco duro se efectuará de tal forma que sea imposible la reproducción de la información, la eliminación deberá ser a nivel de carpeta, archivo, sobre archivos temporales, archivos temporales de Windows, cookies, bandeja de reciclaje etc. La aplicación deberá soportar Windows XP, Windows Vista y Windows 7; para la tarea de destrucción digital de la información soporta al menos 4 estándares de eliminación de información de los siguientes:

- HMG Infosec Standard No: 5 (baseline)
- HMG Infosec Standard No: 5 (enhanced)
- U.S. Department of Defence Sanitizing (DOD 5220.22-M)
- U.S. Department of Defence Sanitizing (DOD 5220.22-M ECE)
- NSA (Overwrite standard by National Security Agency)
- Peter Gutmann's algorithm
- Navy Staff Office Publication (NAVSO P-5239-26) for RLL
- German Standard VSITR
- US Army AR380-19
- Navy Staff Office Publication (NAVSO P-5239-26) for MFM

- La herramienta es capaz de proporcionar un reporte del estado del proceso

de borrado, mismo que deberá entregarse en formato XML.

- La herramienta de borrado de información y las ficha técnicas, catálogos, folletos o páginas web, se entregarán al Instituto seis meses previos del término del presente contrato.
- El usuario del equipo o personal designado por el INPer se encontrará presente durante el proceso de borrado seguro de los equipos quien firmará los reportes auditables para cualquier aclaración posterior.

El equipo será retirado en el menor tiempo posible ya que las áreas del INPer no cuentan con bodegas o almacenes donde sea resguardado el equipo así como tampoco será responsabilidad del INPer si el equipo permanece por periodos de tiempo prolongados en sus instalaciones, el Ofi Store saliente en conjunto con el área, deberá establecer un plan de retiro de equipos, plan que debe de ejecutarse en un tiempo muy breve, en el que el Instituto sólo le apoyará en el resguardo del equipo.

En caso de rescisión del contrato Ofi Store S.A. de C.V. se obliga a cumplir lo especificado anteriormente y a mantener la totalidad de la infraestructura (recursos humanos, de software y hardware) incluida para la prestación del servicio integral de la administración de la tecnología de información hasta que el Instituto contrate un tercero para proporcionar el mismo servicio y se efectúe la transición correspondiente con un máximo de seis meses.

Se entregarán documentos con los acuerdos de niveles de operación y el programa de trabajo detallado de la implementación y puesta en operación de la Mesa de Ayuda.



**CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS OFERTADOS  
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
PARTIDA 1**

PARTIDA 1 SUBPARTIDA 1		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Computadora de Escritorio		Equipo	400
Marca: <b>Lenovo</b>		Modelo: <b>ThinkCentre M77</b>	
Componente	Descripción Técnica Completa		
Procesador	Un procesador de tecnología AMD Athlon II X2 B26 con velocidad de 3.2 GHz		
Memoria RAM	Memoria RAM DDR3 de 4 GB a 1333 MHz. Expandible a 16 GB.		
Chipset	Misma marca del procesador ofertado (AMD Modelo 980G)		
Tipo de Gabinete	Small Form Factor (SFF)		
Disco duro	320 GB a 7200 RPM TIPO SATA 6GB/S		
Tarjeta de Red	Integrada 10/100/1000 Base T		
Unidad Óptica	SATA DVD±RW		
Software	<p>Se ofertan últimas versiones disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sistema operativo: Microsoft Windows 7 Profesional de 32 bits con opción a XP bajo demanda.</li><li>- Se oferta LANDesk Security Suite 9 que incluye Protección Antivirus, Anti-spyware y Anti-malware de LANDesk: Que integra a la perfección las principales tecnologías, como antivirus, anti-spyware, Firewall, y prevención de intrusiones, Firewall (como son adware, troyanos, keyloggers y otro tipo de malware).</li><li>- Aplicación de oficina: Open Office versión 3.2.1 o la última versión libre existente en el mercado.</li><li>- Microsoft Internet Explorer 8.</li><li>- Windows Live Mail, la última versión liberada por Microsoft.</li><li>- 7-Zip 4.65 o la última versión libre existente en el mercado.</li><li>- Drivers y controladores.</li><li>- Versiones gratuitas de Acrobat Reader 9 o superior y de Java Run time 6 update 20 o la última versión libre existente en el mercado.</li></ul>		
Monitor	<ul style="list-style-type: none"><li>- Monitor Marca Lenovo Modelo ThinkVision L1951p wide 2448</li><li>- Tecnología LCD de 19" marca Lenovo</li><li>- Resolución 1440 x 900 @ 60 Hz y 75 Hz (De Refresh Rate), Interface VGA (15-pin D-Sub), DVI-D.</li><li>- Que cumpla con las normas US Energy Star 5.0, EPEAT Gold, IT ECO declaration, TCO 03.</li></ul>		
Seguridad	TPM 1.2 integrado.		
Tarjeta de Video	Integrada a la Motherboard de 1 GB compartida.		
Puertos y conectores de E/S	8 puertos USB 2.0, 2 frontales (delanteros) y 6 en la parte trasera interconstruidos, 1 RJ-45.		



Controladores	Controlador de audio y altavoz de PC interno.
Mouse y teclado	Óptico alámbrico con scroll, 2 botones y teclado alámbrico en español latinoamericano USB Marca Lenovo.
Fuente de Poder	De 240 Watts, con manejo de eficiencia en el ahorro de energía del 85 %.
Gabinete	Gabinete de fácil ensamble y apertura sin herramientas, con dispositivo de protección antihurtos en el CPU (su función principal es evitar el robo de cualquier componente del equipo ofertado), se asegura mediante dispositivo, mouse, teclado, monitor y CPU contra robos.

PARTIDA 1 SUBPARTIDA 2	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Computadora Portátil	Equipo	15
Marca: <u>Lenovo</u>	Modelo: <u>ThinkPad L420</u>	

Componente	Descripción técnica completa
Procesador	Un procesador de tecnología INTEL Core i7 2640M con velocidad de 2.8 GHz.
Memoria RAM	4 GB DDR3 a 1333 MHz con expansión a 8 GB
Disco duro	SATA 320 Gb a 7200 RPM. Anti-impacto, protegido contra daño físico, con funciones de encriptación de información.
Seguridad	TPM 1.2 integrado Contraseña de Encendido Contraseña de Administrador Contraseña de Disco Duro Ranura para candado (Slot de Seguridad Kensington)
Memoria de video	512 Mb de memoria de video compartida.
Controlador de red	Ethernet 10/100/1000 Base-T. Módulo Tarjeta Wireless 802.11 a/b/g/n., Bluetooth Integrado.
Batería	Batería de Li-ion 6 Celdas con tiempo de respaldo de 5 horas.
Pantalla	14" WXGA LED BackLight con resolución de 1366 x 768. Con 16 Millones de Colores. Con cámara web HD720p integrada al equipo.
Teclado	En español distribución Latinoamericana tipo Qwerty.
Mouse	Touch pad c/scroll (UltraNav). Incluye además TrackPoint con 2 Botones.
Unidad óptica	SATA 1.5GB/s DVD+-RW Multiburner 8x
Tipo de ranuras PCMCIA	Express Card/34



<b>Puertos USB</b>	3 puertos Ver. 2.0
<b>Puertos adicionales</b>	1 puerto VGA (DB15), salida de audio, 1 puerto RJ-45, entrada para micrófono, 1 Display Port, ranura para Docking.
<b>Medio digital</b>	1 lector de tarjeta múltiple inteligente integrado 4 en 1 Reader (Media Card Reader)
<b>Seguridad</b>	Lector de huella digital integrado al chasis.
<b>Sistema operativo y software adicional</b>	<p>Se ofertan últimas versiones disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema operativo: Microsoft Windows 7 Profesional de 32 bits con opción a XP bajo demanda</li> <li>- Se oferta LANDesk Security Suite 9 que incluye Protección Antivirus, Anti-spyware y Anti-malware de LANDesk: Que integra a la perfección las principales tecnologías, como antivirus, anti-spyware, Firewall, y prevención de intrusiones, Firewall (como son adware, troyanos, keyloggers y otro tipo de malware).</li> <li>- Aplicación de oficina: Open Office versión 3.2.1 o la última versión libre existente en el mercado.</li> <li>- Microsoft Internet Explorer 8.</li> <li>- Windows Live Mail, la última versión liberada por Microsoft.</li> <li>- 7-Zip 4.65 o la última versión libre existente en el mercado.</li> <li>- Drivers y controladores.</li> <li>- Versiones gratuitas de Acrobat Reader 9 o superior y de Java Run time 6 update 20 o la última versión libre existente en el mercado.</li> </ul>
<b>Maletín</b>	Incluido, con porta-accesorios.





PARTIDA / SUBPARTIDA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Computadora de diseño de escritorio	Equipo	3
Marca: Apple / Modelo: iMac de 21.5 Pulgadas		

Componente	Descripción Técnica Componente
Procesador	Intel Core i5 a 3.6 GHz Con cache L3 de 4 MB
Memoria RAM	8 GB DDR3 SDRAM 1333 MHz con expansión a 16 GB.
Disco duro	1 TB 7200 RPM. Serial ATA 3 Gb/s
Tarjeta de video	ATI Radeon HD 5670 con 512 MB de memoria GDDR3
Controlador de red y Wireless	Puerto 10/100/1000 (Gigabit) Base-T Conector RJ45 Bluetooth 2.1+ EDR y Airport extreme (802.11n) built-in
Audio	Línea de entrada combinada digital de entrada/salida con salida para audífono y bocinas estéreo.
Pantalla	LED de 21.5" TFT con Tecnología IPS, Resolución de 1920 x 1080 pixeles
Accesorios	Teclado extendido inalámbrico en español Marca Apple. Incluye ratón tipo Magic Mouse.
Unidad óptica	8x Superdrive con soporte Double Layer DVD±RW
Expansión	Puerto Firewire 800 y Cuatro puertos USB 2.0
Sistema operativo y software adicional	Mac OS X Versión 10.6 Snow Leopard



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

PARTIDA / SUBPARTIDA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Computadora de diseño portátil	Equipo	3
Marca: Apple		Modelo: MacBook Pro 15.4 Pulgadas

Componente	Descripción (conector completa)
Procesador	Intel Core i7 Quad Core de 2.0 GHz.
Memoria RAM	4 GB DDR3 SDRAM de 1066 a 1333 MHz
Disco duro	500 GB a 5400 RPM Serial ATA.
Tarjeta gráfica	AMD Radeon HD 6490 con 256MB de memoria GDDR5
Video	Cámara de video integrada (Face Time HD) Con soporte para DVI, VGA (Adaptador MiniDisplay Port a VGA de Apple incluido) (DVI a VGA Adaptador Incluido)
Pantalla	Pantalla Ancha Brillante retro iluminada por LED de 15.4", soporta resolución de 1440x900 pixeles entre otras.
Tecclado	De 78 teclas retro iluminado, Pantalla táctil (TrackPad MultiTouch)
Comunicaciones	Tecnología Airport Extreme 802.11n compatible con IEEE 802.11 a/b/g, Bluetooth 2.1 +EDR, Red Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base T.
Puertos	2 USB 2.0, 1 Firewire 800, 1 ranura para tarjetas SDXC
Unidad óptica	8X Superdrive, Doble capa (DVD±R DL/DVD±RW/CD-RW)
Sistema operativo	Sistema Operativo Mac OS Versión 10.6 Snow Leopard. Incluye suite de productividad iWork '08 preinstalado.
Maletín	Incluido, con porta-accesorios.



*[Handwritten signature]*

PARTIDA 2

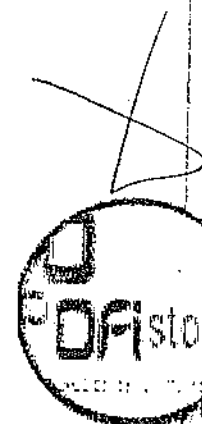
PARTIDA 2 SUBPARTIDA 1	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Impresora personal	Equipo	130
Marca: Hewlett-Packard	Modelo: LaserJet P2035	

Componente	Descripción Técnica Completa
Características	Tecnología Láser (Blanco y negro)
Resolución	600 x 600 dpi
Memoria RAM	16 MB Incluida
Velocidad de impresión	30 ppm
Procesador	266 MHz
1 bandeja de entrada	Para 250 hojas y Multiusos de 50 Hojas
Lenguajes	Impresión basada en el Host, UPD (HP PCL5e)
Interfaces	USB 2.0
Tamaños de papel	Carta, oficio, A4, A5, A6, B5, Sobres (C5, B5, DL)
Compatibilidad	Microsoft Windows 2000/XP/Vista 7, LINUX, Mac OS.
Medidas	36.5 cm x 36.8 cm x 26.8 cm (365 x 368 x 268 mm)
Cable USB y de potencia	Incluidos



PARTIDA 2 SUBPARTIDA 2	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Impresora láser B/N avanzada de grupo	Equipo	25
Marca: Hewlett-Packard		Modelo: LaserJet P4015n

Componente	Descripción Técnica Completa
Características	Láser B/N
Velocidad de impresión	52 páginas x minuto
Resolución	1200 x 1200 dpi
Memoria	128 Mb. Expandible a 640 Mb.
Procesador	Velocidad de 540 Mhz
Capacidad de papel	1,000 hojas de entrada. Se incluyen 2 Bandejas de 500 hojas c/u.
Interfaces	1 USB 2.0 / Ethernet 10/100/1000 base TX. (HP JetDirect Gigabit Ethernet)
Compatibilidad	Microsoft Windows 2000/XP/Vista, Windows 7. LINUX. Mac OS
Dúplex	Automático incluido
Lenguajes	Emulación nivel 3. PCL 6 y HP PCL 5e
Tipo de papel especial	Transparencias, etiquetas, sobres, cartulina
Consumo de potencia	Incluido



*[Handwritten signature]*

PARTIDA 2 SUBPARTIDA 3	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Impresora láser color	Equipo	11
Marca Hewlett-Packard		Modelo LaserJet CP2025dn

Componente	Descripción Técnica Completa
Características	Láser color
Velocidad de impresión	Carta: 21ppm b/n. En color 21 ppm
Resolución	600 x 600 dpi (ppp)
Memoria	256 Mb Instalado. Expandible a 384 Mb.
Procesador	Velocidad de 540 Mhz
Capacidad de papel	Bandeja de Entrada de 250 hojas
Interface	1 USB 2.0. 1 Ethernet 10/100 Base TX Integrado
Compatibilidad	Microsoft Windows 2000/XP/Vista, Windows 7, LINUX, Mac OS
Dúplex	Incluido
Tipo de papel especial	Sobres, etiquetas, transparencias. Papel Bond, Satinado, Membrete, Fotográfico, normal.
Cable USB y de potencia	Incluidos



PARTIDA 2 SUBPARTIDA 4	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Impresora Multifuncional de Grupo	Equipo	10
Marca: Hewlett-Packard Modelo: HP M4555n MFP		

Componente	Descripción técnica completa
Resolución	Hasta 1200 x 1200 Dpi
Velocidad de impresión	55 ppm
Memoria	1280 Mb Integrados. Unidad de almacenamiento de 120 GB
Procesador	800 Mhz
Charola	2 Bandejas de Entrada de 500 hojas cada una y ADF de 50 hojas
Tipo de papel	Carta, legal, A4, etiquetas, transparencias, sobres, Bond, reciclado.
Método de impresión	Làser
Capacidad de impresión	250,000 páginas mensuales
Dúplex	Automático incluido
Interfaces	1 USB 2.0, 1 Gigabit Ethernet 10/100/1000
Compatible	Con sistema operativo: Microsoft Windows XP, Vista, 7. Mac OS.
Cartucho de Tóner	Incluido de Fabrica
Cable de potencia y accesorios	Incluidos
Escáner:	600 dpi de resolución de digitalización
Tamaño de escaneo máximo	Carta, Oficio, A4, A5
Tipo de escaneo	Color cama plana y ADF
Copiadora	SI. Funcionalidad Incluida.
Fax	Incluido.



PARTIDA 2 SUBPARTIDA 5	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Impresora portátil	Equipo	15
Marca: Hewlett-Packard. MHP Officejet 100 Mobile Printer series		

Componente	Descripción / Tarifa Completa
Resolución	Negro 1200 x 1200 dpi (ppp), Color 4800 dpi (ppp) y 1200 DPI de entrada.
Memoria RAM	32 MB Incluido.
Procesador	192 MHz
Velocidad de impresión	Borrador negro hasta 22 ppm y hasta 18 ppm en color.
Bandeja de entrada	Para 50 hojas
Interfaces	1 USB 2.0, 1 UBS 1.0. Bluetooth/ 2 ranuras para tarjeta multimedia (o de memoria) / impresión directa compatible con PictBridge
Cable USB y de potencia	Incluidos
Sistema Operativo	Microsoft Windows 7 / Vista / Windows XP. Mac OS
Batería	Duración 450 pgs. Cargador de batería incorporado.
Cartuchos de tinta	Incluidos de Fábrica. (Negro y Tricolor).



PARTIDA 2/SUBPARTIDA 6	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Escáner básico con alimentación automática	Equipo	90
Marca: Hewlett-Packard	Modelo: ScanJet-5590	

Componente	Descripción Técnica Componente
Tipo de Escáner	Cama Plana y ADF
Resolución de escaneado óptica	2400 dpi (ppp)
Profundidad de bit	48 bits
Velocidad de digitalización	Hasta 8 ppm
Tamaño mínimo de escaneado	8.5" x 14" en ADF y 8.5 x 11 (216 x 297 mm) cama plana.
Tipo de escaneado	ADF con alimentador de 50 pag.
Conectividad estándar	USB 2.0 de alta velocidad (Hi Speed)
Compatibilidad	Microsoft Windows XP, Vista, Windows 7. Mac OS.
Tipos de Papel	Bond, sobres, etiquetas.
Cable USB y de potencia	Incluido



*[Handwritten signature]*



PARTIDA/SUBPARTIDA 7	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Escáner de Alta Velocidad	Equipo	2
Marca: Hewlett-Packard	Modelo: Scan Ver 7000s	

Componente	Descripción Técnica Completa
Tipo de Escáner	De alta velocidad ADF
Resolución óptica	Hasta 600 dpi
Tipo de Sensor	Color CCD (charge-coupled device). Funcionalidad Incluida.
Profundidad de bit	Color: 24bit
Velocidad de digitalización	Hasta 40 ppm/80 ipm <sup>1</sup> (200 dpi, blanco y negro, gris) Hasta 35 ppm/70 ipm (200 dpi, color) <sup>1</sup> Velocidades de 200 ppp blanco y negro y escala de grises mediante el software Smart Document Scan papel A4.
Tamaño de escaneado	Carta y oficio. A4, A5.
Tipo de escaneado	ADF con alimentador de 50 pag.
Conectividad estándar	1 USB 2.0 De alta velocidad
Compatibilidad	Microsoft Windows XP, Vista, 7 de 32/64 bits. Linux.
Software Incluido	Software de reconocimiento de caracteres OCR I.R.I.S. Readiris Pro e incluye software adicional de fabricante.
Cable USB y de potencia	Incluido



*[Handwritten signature]*

PARTIDA 2 SUBPARTIDA 8	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Plotter	Equipo	2
Marca: Hewlett-Packard	Modelo: DesignJet T790	

Componente	Descripción Técnica Completa
Tamaño de impresión	44"
Tecnología	Inyección térmica (HP Thermal InkJet)
Resolución	Arriba de 2400 x 1200 optimized dpi
Tipos de materiales de impresión	Papel bond, película transparente, papel fotográfico brillante, papel fotográfico satinado, adhesivo, vinilo
Cartuchos de impresión	Incluidos 4 (negro, cian, magenta, amarillo)
Conectividad estándar	Fast Ethernet 100 Base-T incluye adaptador para Gigabit Ethernet (1000Base-T) port, Incluye adaptador para 2 puertos FireWire (IEEE-1394a compliant) ports.
Disco Duro	160 GB disco duro
Memoria estándar	640 MB.
Lenguajes de impresión, estándar	Adobe® PostScript 3
Sistemas operativos	Microsoft Windows Vista, Windows Server 2008, Windows XP, Windows Server 2003. Mac OS X 10.4 y 10.5. Linux.
Cable de comunicación y de potencia	Incluidos



*[Handwritten signature]*

**PARTIDA 3**

PARTIDA 3 (SUBPARTIDA 1)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
No-break PC 1	Equipo	403
Marca Tripp-Lite		Modelo Omnismart 700VM

Componente	Descripción Técnica Completa
Características principales	450 W o superior
Receptáculos	Al menos 3 receptáculos tipo nema 5-15R con protección y respaldo y 3 NEMA 5-15R con protección contra sobretensiones. Incluye puerto para administración serial o USB a la PC
Entrada	Entre el rango de voltaje de 120 a 127 VCA, con frecuencia de 50 a 60 Hz +/- 5 Hz. autosensible. Enchufe NEMA 5-15P interconstruido.
Variación de Tensión de entrada	Se encuentra dentro del rango de 78 y 150vca con o sin operación de baterías.
Salida	Voltaje de 120 a 127 VCA, con frecuencia de 50 a 60 Hz nominal con +/- 5 Hz autosensible. Voltaje de 120 VCA con regulación automática de voltaje (AVR) sin utilizar batería.
Batería	Batería sellada de plomo y libre de mantenimiento. La pila funciona y dará respaldo mínimo solicitado durante todo el servicio.
Duración típica de reserva a media carga	4 minutos a carga completa y 17 minutos con media carga de 350VA/225w.
Indicadores	LED's del modo de operación del UPS que indican: 1) normal o encendido (voltaje de entrada), 2) en respaldo de batería, 3) sobrecarga conectada, 4) reemplazo de batería, botón de silenciador de alarma
Tipos de protección	Filtrado contra tensiones y sobretensiones Protección de línea análoga para RJ-11 y DSL gabinete metálico o no metálico, resistente a impactos, no conductor, no flamable.
Normas	NOM-001-SCFI-1993, norma de aparatos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica, ISO 9001:2008 de Diseño y Fabricación NMX-I-163-NYCE-2003, las cuales están a nombre del fabricante. Todas las características están contenidas en el gabinete. ISO 9001:2008 de diseño y Fabricación NMX-I-163-NYCE-2003. Todas las características están contenidas en el gabinete. Las normas se encuentra a nombre del fabricante del equipo y son vigentes
Manuales	Manuales incluidos en español



PARTIDA 3-SUBPARTIDA 2	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
No-break PC 2	Equipo	5
Marca: Tripp-Lite	Modelo: SU1500R1XL2UVA	

Componente	Descripción Técnica Completa
Características principales	1,200 watts, on line doble conversión.
Receptáculos	6 receptáculos en total. 6 tipo nema 5-15R con protección y respaldo y los mismos 6 receptáculos tipo nema 5-15R con protección contra sobretensiones. Incluye puerto que permite administración USB hacia el servidor.
Entrada	Voltaje de 120 a 127 VA, con frecuencia de 50 a 60 Hz +/- 5 Hz Autosensible Rango de voltaje ajustable 102-140 VCA.
Variación de Tensión de entrada	Entre 65 -150 V~
Salida	Voltaje de salida 120 a 127VA, rango de voltaje 120 VCA +/- 2% en línea y 2% en batería, frecuencia de 50 a 60 Hz +/- 5 Hz autosensible, forma de onda: senoidal (sinusoidal) en línea y en batería.  Tiempo de respaldo 14 minutos a media carga, 5 minutos a carga completa.  Manuales incluidos en español. Baterías selladas y libres de mantenimiento. La pila funciona durante todo el servicio mínimo al 80% de su capacidad o debe ser remplazada, por una nueva, la batería es hotswap para realizar el reemplazo sin apagar los equipos.
Duración	14 minutos a media carga y 5 minutos a plena carga o carga completa.
Indicadores Visuales	Visualizador de estatus 14 LEDs indican alimentación en línea, modo en línea, modo económico/derivación, a Batería en actividad, sobrecarga, Batería Baja, Batería de reemplazo y falla; el medidor de 4 LEDs muestra los niveles de carga y de carga de batería.
Tipos de protección	Contra descarga: gabinete resistente a impactos, sobrecarga y transientes: Filtrado contra tensiones y sobretensiones. Contra descarga: gabinete metálico (Acero), resistente a impactos, no conductor, no flamable. Protección de línea análoga para RJ-11 y DSL.
Normas	NOM-001-SCFI-1993: norma de aparatos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica, ISO 9001:2008 de Diseño y Fabricación, todos a nombre del fabricante a excepción de la NOM de importación. Todas las características se encuentran contenidas en el



gabinete.

# 8. DOMICILIO DONDE SE ENTREGARAN LOS EQUIPOS

TABLA 1

SEDE	ENCARGADO DE RECEPCION	DOMICILIO	TEL.	HORARIO
INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGÍA, HIDRO ESPINOSA DE LOS REYES	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	MONTES URALES 800 COL. LOMAS VIRREYES, C.P. 11000, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL	55209900, EXT. 391	09:00 A 14:30 HRS.



9. DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS POR PERFIL, LA TABLA PRESENTA LAS CANTIDADES REQUERIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

TABLA 2

SEDE	COMPUTADORAS			
	Escritorio	Portátil	Diseño de Escritorio	Diseño Portátil
INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGÍA, ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES	400	15	3	3
SEDE	IMPRESORAS			
	Impresora Personal	Impresora Laser B/N	Impresora Laser Color	Multifuncional de grupo
INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGÍA, ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES	130	25	11	10
UNIDAD	ESCANER		NO BREAK	
	Básico con alimentación automática	De Alta Velocidad	Ploter	No Break PC-I
INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGÍA, ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES	90	2	2	403
				5

*[Handwritten signature]*

## 10. DATOS DE FACTURACIÓN

TABLA 3

SEDE	RFC	DOMICILIO
INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGÍA, ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES	INP8304194R2	MONTES URALES 800 COL. LOMAS VIRREYES, C.P. 11000, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL

## 11. DOMICILIO PARA REVISIÓN DE FACTURACIÓN

TABLA 4

SEDE	DOMICILIO	HORARIO Y DÍAS DE RECEPCIÓN
INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGÍA, ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES	MONTES URALES 800 COL. LOMAS VIRREYES, C.P. 11000, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL	LUNES A VIERNES DE 9 A 14:30 HRS.

## ANEXO DOS

- PROPUESTA ECONÓMICA

### SERVICIOS A PRECIO FIJO PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2012-2015

PROPUESTA PRESENTADA POR:  
OFI-STORE, S.A. DE C.V.

EL ANEXO DOS CONSTA DE \_2\_ FOJAS

DEL FOLIO \_\_001\_\_ AL FOLIO \_\_002\_\_

Handwritten marks and signatures in the bottom right corner, including a large '8' and several illegible signatures.



PROPUESTA ECONÓMICA PARA LAS PARTIDAS 1, 2 Y 3

Partida	No. Sub-partida	Descripción completa	Cantidad	Costo del servicio mensurador (equipo)	Importe (35 meses)
1	1	Computadora de Escritorio	400	\$220.58	\$3,176,320.00
	2	Computadora Portátil	15	\$323.02	\$174,430.80
	3	Computadora de diseño de escritorio	3	\$981.67	\$106,020.36
	4	Computadora de diseño de Portátil	3	\$864.32	\$93,346.56
2	1	Impresora personal	130	\$57.22	\$267,789.60
	2	Impresora láser B/N avanzada de grupo	25	\$192.00	\$172,800.00
	3	Impresora láser color	11	\$82.34	\$32,606.64
	4	Impresora Multifuncional de Grupo	10	\$687.86	\$247,629.60
	5	Impresora portátil	15	\$56.00	\$30,240.00
3	6	Escáner básico con alimentación automática	90	\$64.50	\$208,980.00
	7	Escáner de Alta Velocidad	2	\$190.87	\$13,742.64
	8	Plotter	2	\$1,029.22	\$74,103.84
	1	No-break PC 1	403	\$53.32	\$773,566.56
	2	No-break PC 2	5	\$311.83	\$56,129.40
Sub-total					\$5,127,538.00
IVA					\$568,388.08
Total					\$5,695,926.08

Departamento de Tecnologías de la Información

49 de 50

*[Firma]*

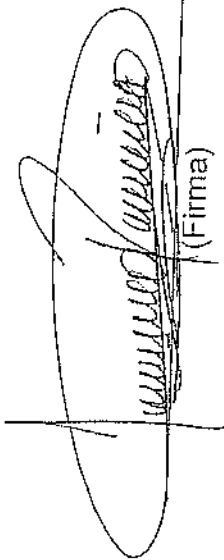
*[Firma]*

Luciano Romero Espinosa

Nombre de la persona facultada  
legalmente

REPRESENTANTE LEGAL

(Cargo en la empresa)

  
(Firma)

PRECIOS EN MONEDA NACIONAL  
PRECIOS FIJOS, FIRMES Y VIGENTES DURANTE LA VIGENCIA DE LA PROPUESTA  
DEBERÁ CONSIDERAR HASTA DOS DECIMALES PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS PRECIOS





## ANEXO TRES

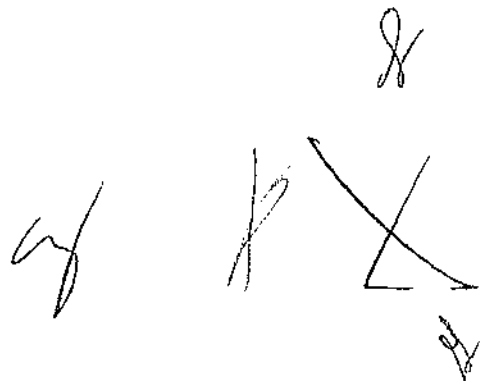
- DICTAMEN DE CONFORMIDAD A LA FRACCIÓN II DEL ARTÍCULO 22 DE LA LEY.

### SERVICIOS A PRECIO FIJO PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2012-2015

PROPUESTA PRESENTADA POR:

OFI-STORE, S.A. DE C.V.

EL ANEXO TRES CONSTA DE 60 FOJAS  
DEL FOLIO 01 AL FOLIO 60.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner. There are three distinct signatures: one at the top right, one in the middle, and one at the bottom right. There are also some initials or marks scattered around them.A small handwritten signature or mark in the bottom left corner.



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

002

Observar y acatar las políticas, normas y procedimientos internos del INPer que apliquen al servicio solicitado a partir de la firma del contrato y durante la vigencia del contrato.

Implementar los servicios que proporcionará bajo las mejores prácticas de seguridad informática y los mismos podrán ser revisados, aprobados o en su caso adecuados a solicitud del INPer desde la etapa de diseño y durante toda la vigencia del contrato.

### HARDWARE Y SOFTWARE PARA PRESTAR EL SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar el software que se describe en el anexo técnico el cual deberá estar debidamente licenciado y vigente por el tiempo que dure el servicio, con las debidas actualizaciones, parches y/o modificaciones que sufra el mismo.

El Instituto proporcionará software de su propiedad o licenciado requerido para el desempeño de sus funciones que será instalado en los equipos que proveerá la empresa ganadora, los técnicos del proveedor realizarán la instalación y administración de dicho software, vigilando el buen funcionamiento del mismo y que los equipos no tengan instalado software sin licencia aprobado o autorizado por el INPer, en cuyo caso se procederá a su instalación o desinstalación.

### PERFIL DEL PERSONAL QUE SERÁ ASIGNADO A LA "MESA DE AYUDA"

El proveedor deberá proporcionar el servicio con el número de personas que considere conveniente, así como de ser necesario, asignar personal en sitio en las distintas áreas en periodos críticos, para poder cumplir con los niveles de atención solicitados y demás requerimientos establecidos en esta investigación, el INPer les asignará a los técnicos un lugar dentro de sus instalaciones, con seguridad y el mobiliario necesario.

El proveedor deberá contemplar en caso de ser necesario por excesiva carga de reportes de incidentes, la asignación de personal técnico en sitio de forma temporal, directamente en las áreas del INPer, las cuales se encuentran en Montes Urales 800 Col. Lomas Virreyes, C.P. 11000, México, Distrito Federal y dé solución a los incidentes y problemas reportados.

El personal asignado al proyecto que proporcionará el servicio tendrá como mínimo el perfil que se especifica a continuación:

#### Partida 1, 2 y 3:

Un administrador de incidentes, problemas, cambios, niveles de servicio, mesa de ayuda, inventarios, con experiencia en atención de servicios iguales o similares, el cual tendrá el nivel de licenciatura en área de informática/sistemas/electrónica con certificación en ITIL V3, Fundamentos de administración de servicios TI. De manera previa a la firma del presente contrato, "EL PROVEEDOR" entregará el currículum del administrador, así como el original y copia de la certificación.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

El proveedor debe considerar técnicos suficientes, con un nivel especializado, para atención de los usuarios catalogados de Atención Inmediata, tales como Director de Área y niveles jerárquicos superiores en el INPer, por tal motivo se requiere personal experto en atención los usuarios mencionados.

En caso de que sea detectado que el personal propuesto por el proveedor carece del perfil técnico que le corresponda a las funciones que desarrolla, no se apegue a las políticas internas del Instituto o bien que el trato con los usuarios no sea con respeto y amabilidad, el INPer se reserva el derecho de solicitarle su reemplazo y el proveedor deberá sustituir al personal de que se trate en un lapso no mayor a 5 (cinco) días hábiles.

El proveedor quedará obligado a asignar personal adicional provisionalmente, sin costo alguno para el INPer, en caso de que el personal originalmente asignado resulte insuficiente para la atención del total de los reportes, a juicio del INPer, para satisfacer en sitio las necesidades que se presenten con los niveles de servicio establecidos.

Cuando el nivel de reportes sea disminuido por el personal técnico provisional y pueda atenderse con el personal asignado al inicio del servicio, este personal podrá ser retirado, hasta nueva contingencia.

### 3. PLAN DE DISTRIBUCIÓN

Todos los equipos deberán ser entregados, desempacados e instalados en el escritorio del usuario final y funcionando al 100% (con el software solicitado en el anexo técnico, el software propiedad del INPer, previo acuerdo con el área de Tecnologías de la Información, además deberá realizar la migración de la información contenida en el equipo a sustituir, ya sea propiedad del proveedor saliente o del INPer), en el domicilio de acuerdo al numeral 8 y las cantidades de los equipos considerados en el numeral 9.

Se deberá considerar un Plan de Instalación en donde especifique por cada área, la fecha de entrega y la fecha de puesta en operación de los servicios descritos en la presente investigación, el tiempo que deberá considerar para la logística es máximo de 60 días naturales a partir de la firma del contrato. Debe considerarse que una vez notificado el fallo y previo a la firma del contrato, el Plan de Instalación propuesto deberá de ser consensuado con el área de Tecnologías de la Información, esto para evitar retrasos en los tiempos propuestos de entrega e instalación; por tal motivo, es obligación del proveedor el llegar a un acuerdo con el personal responsable del área antes de iniciar los trabajos. Este documento será presentado para su aprobación al Departamento de Tecnologías de la Información.

El plan de instalación debe considerar para la entrega de equipos, al menos el 30% dentro de los primeros 30 días naturales y el restante dentro de los siguientes 30 días naturales.

En caso de que alguna área no pueda apegarse a las fechas propuestas dentro del Plan de Instalación propuesto por cargas de trabajo, ó caso fortuito; se determinará con el prestador del servicio las nuevas fechas, debiendo respaldar esto con un documento por parte del área

*[Handwritten signatures and a large 'X' mark]*



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

Rubro del Servicio	Horario del servicio	Nivel de servicio que tendrá que cumplir	Nivel de servicio no satisfactorio	Deductiva a aplicar
acuerdo a las llamadas del mes).	hábiles de la semana.		menor al 95% de las llamadas.	de la partida.
		Tiempo de respuesta telefónica (espera) menor o igual a 80 segundos.	Cuando el tiempo de respuesta telefónica (espera) es mayor a 80 segundos y se presenta en al menos el 3% del total de llamadas.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
		El registro de la atención de las llamadas debe ser mediante un ACD/IVR, para que se generen reportes sobre el proyecto.	El no contar con un ACD/IVR.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Atención personalizada telefónica.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	El tiempo para levantar un ticket debe ser menor o igual a 15 minutos en el 97% o más de los casos.	Cuando el tiempo para levantar un ticket sea mayor a 15 minutos en más del 3% de los casos.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Grabación de llamada.	Fuera de horario de servicio de atención personalizada.	Mayor o igual al 97% del total de las llamadas registradas.	Cuando sea menor al 97% del total de las llamadas registradas.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Plan de instalación (30% en 30 días).	De las 08 a las 18 horas, previo acuerdo con el área.	Instalar el 30% de los equipos dentro de los 30 días naturales a partir de la firma del contrato.	Que no se concluya el Plan de Instalación en los 30 días naturales a partir de la firma del contrato.	5% diario sobre el costo mensual del equipo no instalado.

4

X



005

**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

Rubro del Servicio	Horario del servicio	Nivel de servicio que tendrá que cumplir	Nivel de servicio no satisfactorio	Deductiva a aplicar
				un 10% por cada hora de atraso sobre el costo mensual del equipo.
Retiro de equipo para reparación.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	Entrega de un equipo con similares o superiores características al actual, durante todo el periodo de reparación.	Cuando el proveedor no entregue un equipo de similares o superiores características, durante todo el periodo de reparación.	100% del costo mensual del equipo.

Diagnosticar, solucionar y documentar los incidentes y problemas de los equipos suministrados motivo de esta investigación, que no requieran asistencia en sitio, mediante asistencia telefónica en primera instancia o algún otro medio de comunicación (chat, correo electrónico, etc). Los incidentes y problemas que requieren asistencia en sitio deberán ser asignados al siguiente nivel de atención vía la herramienta para la "Mesa de Ayuda". Estos incidentes y problemas también deberán ser solucionados, y en caso de requerir la intervención del enlace informático del INPer, el proveedor deberá documentarlos, darles seguimiento y notificar inmediatamente al enlace informático.

Asesorar vía telefónica al usuario respecto al trámite de solicitud de servicios de instalaciones de software o de equipo que sea del Servicio Administrado. (Debe ser proporcionado por la Mesa de Ayuda).

La empresa participante deberá manifestar un esquema de operación de la Mesa de Ayuda en caso de falla en:

**INSTALACIONES:** Un sitio alternativo en caso de un desastre en las instalaciones primarias del proveedor. El proveedor validará que el sitio alternativo contenga un esquema para dar continuidad a la operación. Una vez recuperado el servicio, el proveedor deberá actualizar la información en la base de datos, para dar consistencia a la misma. Tanto las instalaciones primarias como las alternas deberán estar ubicadas en el lugar que el proveedor designe para este fin.

**LÍNEAS TELEFÓNICAS:** Garantizar la comunicación para el reporte, registro y seguimiento de incidentes y problemas. El proveedor validará que los esquemas alternos garanticen la

*[Handwritten signature]*



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

## Equipo de Contingencia

- Responsable de ejecución COB.
- Técnico especialista en Bases de Datos
- Técnicos de apoyo para recopilación de respaldo.
- Responsable de resguardo de la información respaldada.
- Técnico Especialista en Comunicaciones
- Responsable de resguardo de la información respaldada.

## Actividades mínimas a realizar en caso de contingencia

- Notificación al equipo de contingencia
- Respaldo de los diferentes servidores a participar en el Plan COB.
- Migración de respaldo en servidores SITE Alterno
- Levantamiento de configuración sistemas de comunicación del COB.
- Validación de la correcta operatividad de los servidores y comunicaciones que participan en el Plan COB.
- Plan de Actividades

Responsable de ejecución COB	Técnico especialista en Bases de Datos	Técnico de apoyo para recopilación de respaldo	Responsable de ejecución COB
Suspensión del servicio a causa de siniestro, accidente o pérdida de la información	Generación de respaldos de equipos que serán entregados para el plan COB	Inicio de Ambientación y Configuración de equipos que están considerados de respaldo y se requieren durante ejecución del plan COB (servidores).	Verificación del status de la ambientación y configuración de equipos y aplicativos, solicitando los recursos necesarios para su término
Aviso de ejecución de Plan COB autorizado por la DTI			
Chek List de disponibilidad equipo de contingencia	Llegada de los técnicos a SITE alternativo	Técnico Especialista en Comunicaciones	Técnicos de apoyo para recopilación de respaldo
Técnico especialista en Bases de Datos	Técnicos de apoyo para recopilación de respaldo	Inicio de Ambientación y Configuración del sistema alternativo de comunicaciones.	Inicia prevalidación de ambientes PC's Centro Alterno y Aplicativos
Inicio de respaldo de equipos que será entregados para el COB			
Técnicos de apoyo para recopilación de			

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.





# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

Responsable de ejecución COB	Técnico especialista en Bases de Datos	Técnico de apoyo para recopilación de respaldo	Responsable de ejecución COB
		la operatividad del 100%	

## Resultados del Plan COB

De cada una de las actividades donde participe el grupo de contingencia se deberá obtener la evidencia necesaria para ser integrada a la Carpeta de COB de la Mesa de Servicios.

### Respaldo

- Carta entrega de equipos
- Evidencia digital de integridad de la información
- Reporte electrónico y printscreens de los sistemas recuperados en el inmueble alternativo
- Resumen de lecciones aprendidas
- Carta de satisfacción del área operativa prueba de sistemas.
- Validación de ambientes con DTI

## 4.1. CARACTERÍSTICAS QUE SE DEBERÁN INCLUIR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.

Siguiendo la definición de las mejores prácticas de la industria para administrar servicios de tecnología de información y para trabajar en forma estandarizada e integrada con la operación y provisión de los servicios del INPer, se requiere que el proveedor opere con los procesos que se señalan a continuación, en el entendido de que son enunciativos más no limitativos:

### Procesos:

- Recepción de llamadas de servicio.
- Clasificación de llamadas de servicio al menos en:
- Quejas.
- Incidentes.
- Requerimiento de información.
- Requerimiento de cambios rutinarios.
- Observaciones.
- Escalación.
- Progreso.
- Resolución.

La "Mesa de Ayuda" deberá establecer la forma para recibir, registrar y asignar en forma automatizada, de conformidad con la compatibilidad del software utilizado, los reportes de solicitudes, incidentes y problemas relacionados con los servicios prestados, así como con la infraestructura suministrada por ellos, siendo esta mesa la responsable de la atención y solución de los reportes. Siendo responsabilidad del proveedor, el escalamiento del incidente hasta su solución.



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

008

- Número de incidentes resueltos
- Número de incidentes sin resolver.
- Tiempo promedio de resolución de incidentes.
- Número de problemas resueltos.
- Número de problemas sin resolver.
- Tiempo promedio de resolución de problemas.

Las llamadas al ser atendidas deberán registrarse siempre al menos con: la fecha y hora de la llamada, tipo de incidente o problema, así como el número de reporte proporcionado por la Mesa Central de Servicios. El detalle del reporte de llamadas es por llamada.

### 4.3. UBICACIÓN FÍSICA

La Mesa de Ayuda deberá estar físicamente fuera de las instalaciones del INPer, debiendo estar ubicadas en territorio nacional. Como se explica anteriormente, la Mesa de Ayuda deberá interactuar con el departamento de Tecnologías de la Información del INPer, por lo que en la herramienta de la mesa de ayuda deberá considerar dicha interacción, sin que la ubicación física sea una limitante.

La herramienta a través de la cual se realizará el monitoreo deberá usar el protocolo SNMP, así mismo el proveedor deberá proporcionar al Instituto las credenciales de acceso de la herramienta.

### 4.4. MODO DE ADMINISTRACIÓN DE REPORTE Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

La "Mesa de Ayuda" deberá brindar los servicios desde las instalaciones del proveedor.

El proveedor deberá atender y dar soporte técnico en sitio y vía telefónica a los incidentes y problemas reportados por la Mesa Central de Servicio a través de:

- a) Atención a llamadas;
- b) Registro de reportes de incidentes y problemas en herramienta de software para la "Mesa de Ayuda". La herramienta deberá estar instalada y funcionando en las instalaciones que se designen para este fin.
- c) Atención y solución vía telefónica a incidentes y problemas que no requieran de asistencia en sitio.
- d) Atención y solución de incidentes y problemas en sitio.
- e) Escalamiento y alertamiento de incidentes y problemas vía la herramienta de Software y también vía telefónica.
- f) Seguimiento a incidentes y problemas hasta su solución.
- g) Cierre de reportes de incidentes y problemas con el visto bueno de los usuarios en herramienta de software para la "Mesa de Ayuda".
- h) Generación de reportes estadísticos semanales, mensuales y al final del servicio.
- i) Aplicación de encuestas de satisfacción.
- j) Atención para restablecer y desbloquear contraseñas de equipos arrendados.



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

La solución propuesta para el acceso telefónico deberá contemplar solo el uso del número establecido por el proveedor y la misma no deberá permitir el redireccionamiento de las llamadas al menú inicial una vez atendida por personal del proveedor.

### 4.5. ATENCIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS DE SEGUNDO NIVEL

Los incidentes y problemas asignados al siguiente nivel de atención y solución deberán ser solucionados, documentados y notificados a la Mesa de Ayuda y posteriormente a la Mesa Central de Servicio, vía la herramienta de software la que haya indicado en su propuesta el proveedor del servicio con acceso vía web por los ingenieros asignados en sitio del proveedor como de terceros para incidentes de acuerdo al catálogo siguiente:

Atención de llamadas para solución vía telefónica y en sitio de incidentes y problemas de:

- Equipo de cómputo.
- Equipo de impresión.
- Multifuncionales.
- Equipo de energía ininterrumpida.
- Escáners.
- Atención para restablecer y desbloquear contraseñas de equipos arrendados.

Recepción y atención de solicitudes de instalación de:

- Equipo de cómputo.
- Equipo de impresión.
- Multifuncionales.
- Escáners.
- Software institucional.
- Paquetería comercial.
- Paquetería de libre distribución y/o código abierto.
- Antivirus.
- Acceso a la red del INPer.
- Acceso a internet.

Conexión de equipo de cómputo en caso de reubicación de lugar.

El proveedor deberá escalar los incidentes y problemas críticos, dar seguimiento y alertar a las áreas responsables de la solución utilizando medios tales como telefonía, radiolocalizador y/o e-mail

El proveedor deberá comunicar inmediatamente los incidentes y problemas críticos, notificando sobre la existencia de un incidente o problema crítico, así como el estatus de solución, al personal del departamento de Tecnologías de la Información.

Para el objetivo de esta investigación, se entiende como:

Incidente o problema crítico: cualquier desviación en la integridad y funcionalidad que afecta la totalidad del servicio.

46

X

Handwritten signature and initials.



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

El proveedor deberá proporcionar las herramientas de Software y metodología de administración para la "Mesa de Ayuda" y control de incidentes y problemas. La herramienta y metodología deberá contemplar procedimientos para registro, atención y solución de reportes, atención y seguimiento de solicitudes de servicio, seguimiento y generación de reportes estadísticos. También deberá considerar niveles de servicios de acuerdo a metodología ITIL V3.

El INPer se reserva el derecho de solicitar al proveedor ajustes en la herramienta y metodología proporcionadas en caso de que éstas no cumplan con las especificaciones señaladas. Igualmente se reserva el derecho de solicitar ajustes a la herramienta relacionados con nuevas funcionalidades. El proveedor deberá realizar, sin costo adicional para el INPer, los ajustes requeridos a efecto de que la herramienta y metodologías satisfagan los requisitos señalados en la presente investigación y, en su caso, cumplan con las funcionalidades requeridas.

El proveedor deberá proporcionar el acceso a su herramienta automatizada basada en web "https" con autenticación y roles debidamente definidos con el departamento de tecnologías de la información, los cuales solicitarán la solución a incidentes y/o problemas, realizar consultas y generar reportes. El INPer proporcionará la lista del personal que deberá tener acceso y el perfil correspondiente.

En caso de que la herramienta requiera de licenciamiento el proveedor debe de contemplar al menos la(s) licencia(s) necesaria(s) de acuerdo a la cantidad del personal del INPer que deberá tener acceso, sin que esto genere un costo adicional para el Instituto.

El Personal del INPer no realizará labores de operación (consulta/escritura) en el sistema de la mesa de ayuda, sin embargo se requiere que el proveedor proporcione acceso a su herramienta automatizada en web "https" con autenticación y roles debidamente definidos.

El proceso de altas, bajas y roles se acordara con el proveedor.

#### 4.8. RESPALDO DE INFORMACIÓN

El proveedor deberá proporcionar al INPer un respaldo que sea manipulable en hoja de cálculo de la información del mes inmediato anterior. Dicho respaldo deberá ser entregado mensualmente en medio magnético, sin que esto represente un costo adicional para el INPer.

El proveedor deberá respaldar la información registrada en la herramienta y deberá guardarla el tiempo que dure el contrato sin que represente un costo adicional para el INPer; dicha información deberá ser entregada al INPer al término del contrato.

El proveedor deberá tener la disponibilidad para realizar actualizaciones, mejoras identificadas por ambas partes a la metodología de administración y funcionalidad de la herramienta, previo acuerdo, sin que esto represente un costo adicional para el INPer.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

### REUBICACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

La reubicación de equipos de cómputo personal, durante la vigencia del Contrato se efectuará previa notificación por parte del personal del departamento de tecnologías de la información del INPer con al menos 48 (cuarenta y ocho) horas naturales de anticipación. La cantidad a reubicar por cada año estimada será de 10% (diez por ciento).

El proveedor deberá considerar reubicación física de equipo de cómputo personal, de escritorio a escritorio, de piso a piso o de inmueble a inmueble.

La reubicación podrá solicitarse únicamente respecto de los equipos de cómputo asignados por el proveedor. El cambio de domicilio de los servicios no debe representar ningún costo adicional para el INPer y también debe contemplar el siguiente punto:

La solicitud de equipos adicional a los entregados al inicio del Servicio, solo podrá llegar al máximo solicitado y el proveedor está obligado a entregar equipos nuevos máximo hasta el mes 24 de los Servicios Administrados, después de este límite si se requiere equipo, el proveedor podrá entregar equipos remanufacturados de la misma marca y características o superiores a las solicitadas en esta investigación. El costo de ningún equipo podrá ser incrementado durante la vigencia del contrato.

### INCREMENTO DE EQUIPOS CÓMPUTO

Dentro de los presupuestos mínimo y máximos establecidos en esta investigación, el INPer podrá requerir al proveedor la asignación de Equipo de Cómputo de Escritorio y Portátil adicional al originalmente solicitado; el proveedor se obliga a asignarlo y ponerlo en operación, en la forma establecida en esta investigación.

### 5. DE LOS SERVICIOS

Los servicios solicitados deberán contar con las siguientes características:

Los servicios serán otorgados de acuerdo al numeral 8

Deberá coordinarse con el departamento de tecnologías de la información para la atención de los reportes y acordar el modo de operación, así como también podrá tener acceso a todos los reportes y actividades generadas en la herramienta que utilizará el proveedor para su atención sin ninguna restricción.

Debe administrar los equipos de cómputo instalados propiedad del proveedor.

Debe registrar el número de incidentes semanal y mensualmente en la Mesa de Ayuda, generar los reportes correspondientes y entregar dentro de los siguientes 5 días hábiles al último día del mes, con información por día, semana, mes y acumulada.

La Mesa de Ayuda, debe considerar para el Soporte Técnico de los equipos propiedad del proveedor:

Suministro, Instalación, administración y configuración de los equipos durante la vigencia del contrato de la infraestructura instalada.

*[Handwritten signatures and marks]*



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

Rubro del Servicio	Horario del servicio	Nivel de servicio que tendrá que cumplir	Nivel de servicio no satisfactorio	Deductiva a aplicar
			menos el 3% del total de llamadas.	
		El registro de la atención de las llamadas debe ser mediante un ACD/IVR, para que se generen reportes sobre el proyecto.	El no contar con un ACD/IVR.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Atención personalizada telefónica.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	El tiempo para levantar un ticket debe ser menor o igual a 15 minutos en el 97% o más de los casos.	Cuando el tiempo para levantar un ticket sea mayor a 15 minutos en más del 3% de los casos.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Grabación de llamada.	Fuera de horario de servicio de atención personalizada.	Mayor o igual al 97% del total de las llamadas registradas.	Cuando sea menor al 97% del total de las llamadas registradas.	5% sobre el costo mensual de la facturación total de la partida.
Plan de instalación (30% en 30 días).	De las 08 a las 18 horas, previo acuerdo con el área.	Instalar el 30% de los equipos dentro de los 30 días naturales a partir de la firma del contrato.	Que no se concluya el Plan de Instalación en los 30 días naturales a partir de la firma del contrato.	5% diario sobre el costo mensual del equipo no instalado.
Plan de instalación (100% en 60 días).	De las 08 a las 18 horas, previo acuerdo con el área.	Instalar el 100% de los equipos dentro de los 60 días naturales a partir de la firma del contrato.	Que no se concluya el Plan de Instalación en los 60 días naturales a partir de la firma del contrato.	5% diario sobre el costo mensual del equipo no instalado.
Solución total de incidentes a Usuarios de Atención Inmediata.	5x8 horas, de las 08 a las 18 horas, días hábiles de la semana.	8 horas hábiles para brindar la solución total contempladas a partir del	Cuando el tiempo para brindar la solución total sea mayor a 8 horas	50% del costo mensual del equipo si se excede de las 8 horas hábiles.



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

Rubro del Servicio	Horario del servicio	Nivel de servicio que tendrá que cumplir.	Nivel de servicio no satisfactorio	Deductiva a aplicar
		de reparación.	durante todo el periodo de reparación.	

### 7. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA TRANSICIÓN A UN NUEVO PROVEEDOR PREVIO AL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA LAS PARTIDAS 1, 2 Y 3.

El procedimiento de transición de los Servicios Administrados, siempre deberá ser bajo supervisión del personal del INPer, designado como enlace informático.

Tres meses previos a la terminación del contrato, el PROVEEDOR deberá proporcionar la memoria técnica e información recopilada durante la prestación del servicio al personal que el Departamento de Tecnologías de la Información designe, para garantizar la continuidad de los servicios objeto de la presente investigación.

El PROVEEDOR deberá proporcionar asesoría al usuario, para que éste respalde su información, así como el posterior borrado de la información del equipo una vez que el nuevo equipo sea instalado por el proveedor entrante. Acto seguido, el PROVEEDOR saliente deberá retirarlo de las áreas y a partir de ese momento la responsabilidad y seguridad de estos equipos recaerá en el PROVEEDOR saliente.

El INPer podrá solicitar la eliminación segura de los discos duros de los equipos que contengan información confidencial bajo los siguientes preceptos:

Con motivo de mayor seguridad en el manejo y disposición de documentos con información confidencial, la empresa participante deberá considerar como parte de su propuesta para la totalidad de los equipos de cómputo de escritorio y/o portátiles la herramienta de borrado.

La destrucción o borrado de estos archivos del disco duro deberá efectuarse de tal forma que sea imposible la reproducción de la información, la eliminación deberá ser a nivel de carpeta, archivo, sobre archivos temporales, archivos temporales de Windows, cookies, bandeja de reciclaje etc. La aplicación deberá soportar Windows XP, Windows Vista y Windows 7; para la tarea de destrucción digital de la información deberá soportar al menos 4 estándares de eliminación de información de los siguientes:

HMG Infosec Standard No: 5 (baseline)  
HMG Infosec Standard No: 5 (enhanced)  
U.S. Department of Defence Sanitizing (DOD 5220.22-M)  
U.S. Department of Defence Sanitizing (DOD 5220.22-M ECE)  
NSA (Overwrite standard by National Security Agency)  
Peter Gutmann's algorithm  
Navy Staff Office Publication (NAVSO P-5239-26) for RLL



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS SOLICITADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### PARTIDA 1

SUBPARTIDA 1	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	
		MÍNIMA	MÁXIMA
Computadora de Escritorio	Equipo	320	400

Componente	Descripción
Procesador	Un procesador tecnología mínima AMD o INTEL, con velocidad de 3.1 GHz. o superior
Memoria RAM	Memoria RAM DDR3 de 4 GB, 1333 MHz,
Chipset	Misma marca del procesador ofertado
Tipo de Gabinete	Small Form Factor
Disco duro	SATA de 320 GB o superior 7200 RPM
Tarjeta de Red	10/100/1000 Base T, Integrada o adicional
Unidad Óptica	SATA DVD±RW
Software	<p>Deberá ser de las últimas versiones disponibles:</p> <p>Sistema operativo: Microsoft Windows 7 Profesional de 32 bits con opción a XP bajo demanda.</p> <p>Antivirus: Que Integre a la perfección las principales tecnologías, como antivirus, antispyware, firewall, y prevención de intrusiones.</p> <p>Aplicación de oficina: Open Office versión 3.2.1 o la última versión libre existente en el mercado.</p> <p>Microsoft Internet Explorer 8.</p> <p>Windows Live Mail, la última versión liberada por Microsoft.</p> <p>7-Zip 4.65 o la última versión libre existente en el mercado.</p> <p>Drivers y controladores.</p> <p>Versiones gratuitas de Acrobat Reader 9 o superior y de Java run time 6 update 20 o la última versión libre existente en el mercado.</p> <p>Aplicaciones para administración del cliente en las computadoras.</p>
Monitor	<p>Tecnología LCD o LED de 17" o superior, misma marca de la computadora ofertada.</p> <p>Resolución mínima 1440 x 900 @ 60 Hz y 75 Hz, Interface VGA, DVI-D.</p> <p>Que cumpla con las normas US Energy Star 5.0, EPEAT Gold, IT ECO declaration, TCO 03.</p>
Seguridad	TPM 1.2 integrado.
Tarjeta de Video	Integrada de 512 Mb o adicional a la motherboard o superior.
Puertos y Conectores de E/S	Al menos 6 puertos USB 2.0 o más, al menos 2 frontales y 4 o más en la parte trasera interconstruidos, 1 RJ-45 como mínimo.
Controladores	Controlador de audio y altavoz de PC interno.
Mouse y teclado	Óptico alámbrico con scroll, teclado alámbrico en español latinoamericano USB o PS/2, de la misma marca a la computadora propuesta.
Fuente de Poder	<p>Máximo de 250 Watts, con manejo de eficiencia en el ahorro de energía del 85 % o superior.</p> <p>Gabinete de fácil ensamble y apertura sin herramientas, con dispositivo de protección</p>





# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

SUBPARTIDA 2	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	
		MÍNIMA	MÁXIMA
Computadora Portátil	Equipo	12	15

Componente	Descripción
Procesador	Un procesador, tecnología mínima AMD o INTEL, con velocidad de 2.8 GHz. o superior
Memoria RAM	4 GB DDR3 a 1333 MHz o superior con expansión a 8 GB
Disco duro	SATA 320 Gb o superior a 7200 RPM. Anti-impacto, protegido contra daño físico, con funciones de encriptación de información.
Seguridad	TPM 1.2 integrado Contraseña de Encendido Contraseña de Administrador Contraseña de Disco Duro Ranura para candado
Memoria de video	512 Mb de memoria de video independiente o compartida
Controlador de red	10/100/1000 Base-T. Módulo wireless 802.11n., Bluetooth
Batería	De al menos 5 horas de tiempo de respaldo o superior.
Pantalla	14" LED, con resolución de 1366 x 768, o superior. Con cámara web de 2.0 Megapíxeles integrada al equipo
Teclado	En español distribución Latinoamericana
Mouse	Touch pad c/scroll
Unidad óptica	SATA DVD+-RW
Tipo de ranuras PCMCIA	PC Card o Express Card/54 ó Express Card/34
Puertos USB	De al menos 3 puertos ver. 2.0 o superior
Puertos adicionales	1 puerto VGA, salida de audio, 1 puerto RJ-45, entrada para micrófono, 1 Display Port, ranura para Docking
Medio digital	1 lector de tarjeta múltiple inteligente integrado (Media Card Reader)
Seguridad	Lector de huella digital integrado
Sistema operativo y software adicional	Software, que deberá ser de las últimas versiones disponibles: Sistema operativo: Microsoft Windows 7 Profesional de 32 bits con opción a XP bajo demanda Antivirus: Que integre a la perfección las principales tecnologías, como antivirus, antispyware, firewall, y prevención de intrusiones. Aplicación de oficina: Open Office versión 3.2.1 o la última versión libre existente en el mercado Microsoft Internet Explorer 8 Windows Live Mail, la última versión liberada por Microsoft 7-Zip 4.65 o la última versión libre existente en el mercado Drivers y controladores Versiones gratuitas de acrobat reader 9 o superior y de java run time 6 update 20 o la última versión libre existente en el mercado. Aplicaciones para administración del cliente en las computadoras
Maletín	Incluido, con porta-accesorios.

*[Handwritten signatures and marks]*



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

SUBPARTIDA 3	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	
		MÍNIMA	MÁXIMA
Computadora Portátil tipo 2	Equipo	1	1

Componente	Descripción
Procesador	Un procesador, tecnología mínima AMD o INTEL, con velocidad de 2.8 GHz. o superior
Memoria RAM	4 GB DDR3 a 1333 MHz o superior con expansión a 8 GB
Disco duro	Disco de Estado Solido de 128 GB o superior
Seguridad	TPM 1.2 integrado con funciones de encriptación de información Contraseña de Encendido Contraseña de Administrador Contraseña de Disco Duro Ranura para candado
Memoria de video	512 Mb de memoria de vídeo Independiente o compartida
Controlador de red	10/100/1000 BaseT. Módulo wireless 802.11n., Bluetooth 2.1 cumpla con EDR
Batería	De 6 celdas, con 5 horas de tiempo de respaldo o superior.
Pantalla	14" LED, con resolución de 1366 x 768, o superior. Con cámara web de 2.0 Megapíxeles integrada al equipo
Teclado	En español Latinoamericano
Mouse	Touch pad c/scroll
Unidad óptica	SATA DVD+/-RW
Tipo de ranuras PCMCIA	PC Card o Express Card/54 ó Express Card/34
Puertos USB	3 puertos ver. 2.0 o superior
Puertos adicionales	1 puerto VGA, salida de audio, 1 puerto RJ-45, entrada para micrófono, 1 Display Port, conexión para Docking
Medio digital	1 lector de tarjeta múltiple inteligente integrado (Media Card Reader)
Seguridad	Lector de huella digital integrado
Sistema operativo y software adicional	Software, que deberá ser de las últimas versiones disponibles: Sistema operativo: Microsoft Windows 7 Profesional de 64 bits con opción a XP bajo demanda Antivirus: Que Integre a la perfección las principales tecnologías, como antivirus, antispysware, firewall, y prevención de intrusiones. Aplicación de oficina: Open Office versión 3.2.1 o la última versión libre existente en el mercado Microsoft Internet Explorer 8 Windows Live Mail, la última versión liberada por Microsoft 7-Zip 4,65 o la última versión libre existente en el mercado Drivers y controladores Versiones gratuitas de acrobat reader 9 o superior y de java run time 6 update 20 o la última versión libre existente en el mercado. Aplicaciones para administración del cliente en las computadoras
Maletín	Incluido, con porta-accesorios.



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

SUBPARTIDA 4	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	
		MÍNIMA	MÁXIMA
Computadora de diseño de escritorio	Equipo	2	3

Componente	Descripción
Procesador	Intel Core i5 (3.6 GHz, o superior) 4 MB cache L3
Memoria RAM	8 GB DDR3 SDRAM 1333 MHz con expansión al menos a 16 GB
Disco duro	1 TB 7200 rpm o superior. Serial ATA 3Gb/s
Tarjeta de vídeo	ATI Radeon HD con 512 MB de memoria GDDR3
Controlador de red y wireless	Puerto 10/100/1000 Base-T Bluetooth 2.1+ EDR y Airport extreme (802.11n) built-in
Audio	Línea de entrada combinada digital de entrada/salida con salida para audífono y bocinas estereo
Pantalla	LED de 21.5" TFT, soporte resolución de 1920x1080 píxeles
Accesorios	Teclado extendido inalámbrico en español, ratón Magic Mouse.
Unidad óptica	8x Superdrive con soporte Double Layer DVD±RW
Expansión	Puerto Firewire 800, Cuatro puertos USB 2.0
Sistema operativo y software adicional	Mac OS X Versión 10.6 o superior
Normas	NOM-019-SCFI-1998: norma de seguridad de equipo de procesamiento de datos, o cualquier equivalente internacional; o NOM-001-SCFI-1993: norma de aparatos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica, o cualquier equivalente internacional

*Handwritten signature/initials*

*Handwritten signature/initials*



INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

PARTIDA 2

SUBPARTIDA 1	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	
		MÍNIMA	MÁXIMA
Impresora personal	Equipo	104	130

Componente	Descripción
Características	Láser blanco y negro
Resolución	600 x 600 dpi o superior
Memoria RAM	De 16 MB o superior
Velocidad de impresión	30 ppm o superior
Procesador	250 MHz o superior
1 bandeja de entrada	Para 150 hojas o más
Lenguajes	Impresión basada en el Host
Interfaces	USB 2.0
Tamaños de papel	Carta, oficio
Compatibilidad	Windows 2000 / XP / Vista, 7, LINUX, Mac OS
Medidas	Máximo de 39 cm x 41 cm x 28 cm
Cable USB y de potencia	Incluidos
Normas	NOM-019-SCFI-1998: norma de seguridad de equipo de procesamiento de datos, o cualquier equivalente internacional

Handwritten signature and initials.



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

SUBPARTIDA 3	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	
		MÍNIMA	MÁXIMA
Impresora láser color	Equipo	8	11

Componente	Descripción
Características	Láser color
Velocidad de impresión	Carta: 20 b/n, color 18 o superior
Resolución	600 x 600 dpi o superior
Memoria	256 Mb o superior
Procesador	Velocidad de 400 Mhz o superior
Capacidad de papel	250 hojas de entrada o más
Interfase	1 USB. 1 Ethernet 10/100
Compatibilidad	Windows 2000 / XP / Vista, 7, LINUX, Mac OS
Duplex	Incluido
Tipo de papel especial	Sobres, etiquetas, transparencias
Cable USB y de potencia	Incluidos
Normas	NOM-019-SCFI-1998: norma de seguridad de equipo de procesamiento de datos, o cualquier equivalente internacional.

4

*[Handwritten signature and initials]*



INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

020

SUBPARTIDA 5	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	
		MÍNIMA	MÁXIMA
Impresora portátil	Equipo	12	15

Componente	Descripción
Resolución	Negro 1200 x 1200 dpi o superior, color 480dpi y 1200 DPI de entrada o superior
Memoria RAM	32 MB o superior
cesador	192 MHz o superior
Velocidad de Impresión	Borrador negro / color 20 ppm en negro o superior, y 14 ppm en color o superior.
Bandeja de entrada	Para 50 hojas o más
Interfaces	1 USB 2.0, Bluetooth / 1 ranura para tarjeta multimedia / impresión directa compatible con PictBridge
Cable USB y de potencia	Incluidos
Sistema Operativo	Windows 7 / Vista / Windows XP / Mac OS
Batería	Duración 450 pgs. o más, cargador de batería incorporado.
Cartuchos de tinta	Incluidos
Normas	NOM-019-SCFI-1998: norma de seguridad de equipo de procesamiento de datos, o cualquier equivalente internacional; o NOM-001-SCFI-1993: norma de aparatos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica, o cualquier equivalente internacional.

46

Handwritten signature and initials.



INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

021

SUBPARTIDA 7	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	
		MÍNIMA	MÁXIMA
Escáner de Alta Velocidad	Equipo	1	2

Componente	Descripción
Tipo de Escáner	De alta velocidad ADF
Resolución óptica	600 dpi o mayor
Tipo de Sensor	Color CCD (charge-coupled device) x 2
Profundidad de bit	Color: 24bit o superior
Velocidad de digitalización	33 ppm simple, 66 ppm a 200 dpi
Tamaño de escaneado	Carta y oficio
Tipo de escaneado	ADF con alimentador de 50 pag. o mayor
Conectividad estándar	Al menos USB2.0
Compatibilidad	Windows XP, Vista, 7 de 32/64 bits, Linux
Software Incluido	Software de reconocimiento de caracteres no se aceptan versiones de prueba, e incluir software adicional de fabricante
Cable USB y de potencia	Incluido
Normas	NOM-019-SCFI-1998: norma de seguridad de equipo de procesamiento de datos, o cualquier equivalente internacional; o NOM-001-SCFI-1993: norma de aparatos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica, o cualquier equivalente internacional

4

Handwritten signature and initials.



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

**PARTIDA 3**

SUBPARTIDA 1	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	
		MÍNIMA	MÁXIMA
No-break PC 1	Equipo	322	403

Componente	Descripción
Características principales	450 watts o superior, Corriente mínima 2.4A
Receptáculos	3 receptáculos o más tipo nema 5-15R con protección y respaldo y 3 receptáculos tipo nema 5-15R con protección contra sobretensiones. Incluya puerto que permita administración serial o USB hacia la PC.
Entrada	Voltaje de 127 VCA, frecuencia de entrada 50/60 Hz +/- 5Hz autosensible. Enchufe NEMA 5-15P interconstruido al gabinete.
Variación de Tensión de entrada	78 -150 V~
Batería	Batería sellada de plomo sin necesidad de mantenimiento: a prueba de filtración. La pila deberá funcionar durante todo el servicio mínimo al 80% de su capacidad o debe ser remplazada, por una nueva.
Duración	10 minutos a media carga y 5 minutos a carga completa.
Indicadores	Visualizador de estatus LED o pantalla LCD en línea: Batería en actividad: Batería de reemplazo, visualizador de estatus en línea: falla de cableado, porcentaje de carga, botón de silenciador de alarma y tiempo de respaldo disponible.
Tipos de protección	Filtrado completo de ruidos multipolares: sobretensión tolerable de 5% IEEE: tiempo de respuesta de cierre cero: Protección línea análoga para teléfono/fax/DSL conector RJ-45, línea de red 10/100/1000 Base-T Ethernet, Protección de módem de cable / video. Contra descarga: gabinete No metálico, resistente a impactos, no conductor, no flamable.
Normas	NOM-001-SCFI-1993, norma de aparatos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica ISO 9001:2008 de Diseño y Fabricación NMX-I-163-NYCE-2003, las cuales deben de estar a nombre del fabricante. Todas las características deberán estar contenidas en el gabinete.

*Handwritten signatures and initials:*  
cf  
H  
[Signature]





## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

### 4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La metodología empleada en esta investigación de mercado consistió en:

- A. CONSULTA EN COMPRANET que incluye:
  - Análisis de Contratos de Referencia
  - Análisis de Precios de Contrataciones Similares
- B. ANÁLISIS DE CONTRATACIONES ANTERIORES SIMILARES DEL INSTITUTO
- C. INFORMACIÓN OBTENIDA DE PROVEEDORES
  - Determinación de Existencia de Suficiente Proveeduría
  - Determinación del Precio Preponderante
- D. DETERMINACIÓN DE PRECIOS DE REFERENCIA
  - Análisis de Precios

#### A. CONSULTA EN COMPRANET

Derivado a que el objeto del servicio requerido consiste en tecnologías de información, a pesar de que es el sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales, COMPRANET, contiene información histórica de al menos 3 años, para el presente estudio de Mercado se investigaron procesos realizados en los últimos 12 meses con el fin de incluir equipos actuales y con tecnología de vanguardia.

#### Análisis de Contratos de Referencia

El servicio requerido por INPer contempla el aprovisionamiento de equipamiento de Cómputo, Impresión y Equipos de Energía Ininterrumpible, en ese sentido la búsqueda de contratos de servicios administrados realizada en COMPRANET corresponden a dicho equipamiento, con el fin de analizar los procesos con equipos con características similares a los solicitados por el Instituto.

La información obtenida de COMPRANET, es de los siguientes procedimientos:

#### Equipos de Cómputo

DEPENDENCIA	PROCEDIMIENTO
IMCINE	LA-011MDC001-N5-2011
BANJERCITO	LA-006GH1H003-I22-2011
SEP	00011001-033/10
PRESIDENCIA	LA-002000999-N5-2011
SEMARNAT	LA-016000997-N19-2012



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

	<p>plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de que se determine la imposibilidad de reparar el equipo.</p> <p>d. Si el equipo no puede repararse en el tiempo requerido, el proveedor adjudicado deberá entregar a cambio un equipo nuevo igual al arrendado, con las características solicitadas u otro equipo mayor al solicitado en el tiempo de solución establecido en el inciso anterior.</p> <p>Con la finalidad de que se lleve un control administrativo de los reportes atendido por el proveedor, éste estará obligado a llevar un expediente que resguardará la Dirección de Informática, de la Institución, el cual se integrará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes Generados por el Área de Mesa de Ayuda de la Dirección de Informática.</li> <li>• Formato foliado de control de reportes.</li> <li>• Evidencia de los resultados de pruebas efectuadas en equipos.</li> <li>• Soporte y atención en sitio 7x24 hardware y software,</li> <li>• Los tiempos de respuesta y solución deberán asegurar la disponibilidad continua del servicio</li> </ul>
ALCANCES DE LAS HERRAMIENTAS	N7A
DISPERSIÓN GEOGRÁFICA (COBERTURA)	Local D.F.

**IMCINE**

DEPENDENCIA	IMCINE
NUMERO DE PROCEDIMIENTO	LA- 011MDC001-N5-2011
TIPO DE PROCEDIMIENTO	Licitación Pública Nacional Mixta
MONTO DEL CONTRATO	\$8,051,833.30
VIGENCIA DEL CONTRATO	36 Meses
NUMERO DE EQUIPOS	175
Dell OptiPlex 990 C17	80
Dell OptiPlex 990 C15	70
Lap Top Dell Latitud E5520	25
COSTO UNITARIO MENSUAL	
Dell OptiPlex 990 C17	\$1,080.21
Dell OptiPlex 990 C15	\$844.46
Lap Top Dell Latitud E5520	\$1,120.06
TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	SERVICIO MULTIANUAL DE ARENDAMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO PARA "EL IMCINE"



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

026

DESEMPEÑO	
ESCRITORIO DISEÑO	89
ESCRITORIO EJECUTIVO	701
ESCRITORIO OPERACIÓN	8489
ESCRITORIO LIGERO	1961
PORTATIL ALTO DESEMPEÑO	84
PORTATIL DISEÑO	84
PORTATIL EJECUTIVO	116
PORTATIL OPERACIÓN	711
COSTO MENSUAL DEL SERVICIO	
ESCRITORIO ALTO DESEMPEÑO	\$677.00
ESCRITORIO DISEÑO ALTO DESEMPEÑO	\$3,647.00
ESCRITORIO DISEÑO	\$1,207.00
ESCRITORIO EJECUTIVO	\$497.00
ESCRITORIO OPERACIÓN	\$393.00
ESCRITORIO LIGERO	\$393.00
PORTATIL ALTO DESEMPEÑO	\$797.00
PORTATIL DISEÑO	\$1,167.00
PORTATIL EJECUTIVO	\$837.00
PORTATIL OPERACIÓN	\$567.00
TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	SERVICIOS ADMINISTRADOS DE COMPUTO
CONDICIONES DE ENTREGA	<p>2.2.1 Los servicios se llevaran a cabo en las instalaciones de la Dirección General de Tecnología de la Información, sita en calle Dinamarca 84 piso 8, col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., de acuerdo a los horarios establecidos en el Anexo 1 (uno).</p> <p>2.3.2 El prestador del servicio realizará los servicios con las características señaladas en estas bases y en el contrato.</p> <p>2.3.3 En el supuesto de que el área solicitante detecte que el prestador del servicio haya modificado las características de los servicios señalados en estas bases, se procederá a rechazar los mismos y en consecuencia la convocante podrá rescindir el contrato.</p>

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

	<p>tarjeta madre del equipo, que debe ser el mismo que el de la máquina.</p> <p>De acuerdo al número de analistas y de áreas resolutoras de TIC de la SEP se ha determinado que se requieren 50 licencias cliente de acceso directo o vía Web, más la licencia de la aplicación base de Mesa de Ayuda a ser instalada en el servidor incluyendo al menos los siguientes módulos: Administración de la Configuración (CMDB) Base de Datos de Conocimientos (KNDB) Administración de Niveles de Servicio (SLAM) Administración de Problemas (PM) Administración de Activos (AM) El proveedor deberá asegurar que la infraestructura de procesamiento y almacenamiento tenga la capacidad suficiente para el debido funcionamiento de la herramienta de Mesa de Ayuda durante la vigencia del contrato y de acuerdo al nivel de servicio establecido</p> <p>Acuerdos de niveles de servicio</p> <p>La medición del Servicio, estará compuesta por Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA), que son los indicadores sobre los niveles y métricas asociadas a los elementos de Servicio a ser prestados por el Proveedor del SAC. El proveedor de SAC deberá llevar a cabo la medición de sus niveles de servicio mensualmente y deberá entregar a la SEP un reporte con la comparación de dichos niveles de servicio con las metas establecidas para los SLA's</p> <p>Tipo de Servicio</p> <p>Nivel de Servicio Máximo: Tiempo de solución para incidentes de hardware de ECP's Externalizados: 72 horas naturales                  Tiempo de solución para incidentes de hardware de la infraestructura de la Mesa de Ayuda: 48 horas naturales                  Tiempo de solución para incidentes de software de la infraestructura de la Mesa de Ayuda: 48 horas naturales</p>
<p>ALCANCES DE LAS HERRAMIENTAS</p>	<p>Es importante mencionar que la SEP en este momento cuenta ya con la propiedad de ciertas licencias para el servicio de la Mesa de Ayuda, únicamente relativo al módulo de Administración de Activos de la marca "ALTIRIS" de Symantec. Es intención de la SEP que se utilicen al máximo aquellas inversiones realizadas previamente sin poner en riesgo la compatibilidad entre módulos, por lo que únicamente en el caso de que el Proveedor del SAC decida utilizar esta misma tecnología de herramientas, no será necesario que incluya dicho módulo de Administración de Activos. En caso de que el Proveedor del SAC decida utilizar otra marca diferente a "ALTIRIS" para el servicio de Mesa de Ayuda será su</p>

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA

## ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

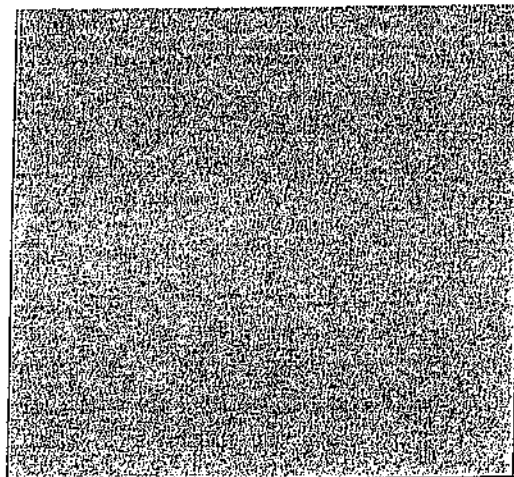
	<p>MESA DE AYUDA Y SOPORTE TECNICO.</p> <p>NIVEL 1</p> <p>El Licitante instalará una Mesa de Ayuda en las Oficina de la UTIC de la Presidencia de la República, Av. Constituyentes 1001, Col. Belém de las Flores, México, D.F. y tendrá como función principal, el recibir los reportes de fallas y soporte de primer nivel vía telefónica o a través del CAT en un horario de 7 AM a 10 PM de Lunes a Viernes y Sábados de 8 AM a 3 PM con por lo menos una posición de atención de Lunes a Viernes y una los Sábados con personal debidamente entrenado y calificado para el soporte a los equipos y el uso del Sistema Operativo y Office.</p> <p>NIVEL 2</p> <p>Los reportes y Fallas que no pudieran ser solucionadas vía telefónica se atenderán de la siguiente forma en un esquema de trabajo 5x12 (Lunes a Viernes) de las 08:00 hrs. A las 21:00 hrs. Durante la vigencia del contrato.</p>
<p>NIVELES DE SERVICIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de Usuarios que se encuentren en la Residencia Oficial de los Pinos y el Estado Mayor Presidencial deberán ser canalizadas a la Subdirección de Soporte Técnico (Ext 1800) explicando la situación al Técnico de la Presidencia de la República la problemática.</li> <li>• Reportes de usuarios que se encuentren en las Oficinas de Av. Constituyentes 1001, Av. Constituyentes 161, Av. Constituyentes 750, Hangar Presidencial y Palacio Nacional. Se atenderán directamente por el personal de la Empresa Adjudicada. La Empresa deberá contar con dos ingenieros en Sitio (Uno en Av. Constituyentes 1001 y otro en Av. Constituyentes 161) ambos contarán con un espacio de trabajo en las Oficinas de la UTIC.</li> </ul> <p>NIVEL 3</p> <p>La Empresa Adjudicada deberá ofrecer y asignar a un Ejecutivo de Cuenta, con perfil Técnico que se encargue de resolver, apoyar y gestionar cualquier eventualidad relacionada con los servicios que la empresa ofrezca. Deberá estar disponible telefónicamente en un esquema de 7x24, con teléfono celular y Radio.</p>
<p>ALCANCES DE LAS HERRAMIENTAS</p>	<p>NO DESCRIBE NINGNA HERRAMIENTA</p>

Handwritten signature and initials.





**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**



h) El Licitante deberá entregar carta original del fabricante de los equipos con los que se prestará el servicio elaborada en papel membretado del fabricante, firmada por persona autorizada, en idioma español en donde señale expresamente que todos los componentes de los equipos no son obsoletos, son nuevos, no reconstruidos y pertenecen a su catálogo comercial vigente a la fecha de la publicación de la convocatoria de la presente Licitación.

**SEMARNAT**

DEPENDENCIA	SEMARNAT
NUMERO DE PROCEDIMIENTO	No LA 016000997-N19-2012
TIPO DE PROCEDIMIENTO	LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA
MONTO DEL CONTRATO	\$38,488,636.80
VIGENCIA DEL CONTRATO	36 MESES
NUMERO DE EQUIPOS	2537
MICROCOMPUTADORA BASICA TIPO 1	2250
MICROCOMPUTADORA BASICA TIPO 2	50
MICROCOMPUTADORA PORTATIL BASICA	170
SERVIDOR ALTO DESEMPEÑO 1	10
SERVIDOR ALTO DESEMPEÑO 2	12
MICROCOMPUTADORA MAC PRO	16
MICROCOMPUTADORA MACBOOK PRO 15"	24
PLOTTER	5
COSTO MENSUAL DEL SERVICIO	COSTO UNITARIO MENSUAL
MICROCOMPUTADORA BASICA TIPO 1	\$372.30
MICROCOMPUTADORA BASICA TIPO 2	\$ 467.20
MICROCOMPUTADORA PORTATIL BASICA	\$ 481.80
SERVIDOR ALTO DESEMPEÑO 1	\$ 3,365.30
SERVIDOR ALTO DESEMPEÑO 2	\$ 3,219.30
MICROCOMPUTADORA MAC PRO	\$ 2,445.50
MICROCOMPUTADORA MACBOOK PRO 15"	\$ 1,898.00
PLOTTER	\$ 5,934.90
TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	ARRENDAMIENTO SIN OPCION A COMPRA
CONDICIONES DE ENTREGA	3.4.1 Entrega de los bienes. La entrega de los bienes ofertados en su propuesta técnica deberá realizarse en los sitios descritos en el



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

030

Ventana de servicio 9 horas x 5 días, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 hrs. (horario de la Ciudad de México), en días hábiles laborables.

Documentación de reportes 100%. Todo servicio de reparación tendrá que ser sustentado con su orden de servicio.

Servicios a proporcionar Servicio de bien informático (Mantenimiento preventivo/correctivo, sustitución de equipo, etc.) en sitio para bienes informáticos. Deberán atenderse todas las solicitudes de servicio y solucionarse las fallas reportadas, sin importar las causas que hayan ocasionado la falla de los bienes informáticos.

Tiempo máximo de solución Se debe calcular a partir de la fecha de registro del reporte en el Centro de Atención Tecnológica del prestador del servicio que resulte adjudicado, mismo que tiene que aparecer en la orden de servicio.

Tiempo máximo de solución sin aplicar una sanción  
Estaciones de trabajo 2 días hábiles  
Servidores 1 día hábil

Otros periféricos 3 días hábiles

Porcentaje de reportes mensuales.

Si en un lapso de 3 meses, continuos o discontinuos, el prestador del servicio no resuelve más del 98% de los reportes solicitados, en tiempo y forma, es decir, reparar y reinstalar los bienes informáticos reportados en condiciones normales de operación o proporcionar un equipo de soporte o sustituirlos definitivamente por bienes informáticos con especificaciones iguales o superiores a las de los bienes informáticos reportados, la Secretaría podrá rescindir el contrato.

Los mantenimientos preventivos programados no se incluyen en estos niveles de servicio. Este mantenimiento deberá realizarse conforme a un programa que presente el prestador del servicio que resulte adjudicado para que sea aprobado por la Unidad Administrativa que va a recibir el servicio, en



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

<p>ALCANCES DE LAS HERRAMIENTAS</p>	<p>4.5 SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Para el Lote 1, el prestador del servicio deberá disponer de un Sistema de Información con el que efectuará el registro, control, monitoreo y seguimiento de reportes, además debe proporcionar consultas del servicio y generar informes.</p>
<p>DISPERSIÓN GEOGRÁFICA (COBERTURA)</p>	<p>34 SEDES DISTRIBUIDAS A NIVEL NACIONAL</p> <p>El Servicio de bienes Informáticos está constituido por los siguientes conceptos:</p> <p>En el Distrito Federal:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de bienes informáticos.</li> <li>2. Registro, control y resguardo de los bienes Informáticos.</li> <li>3. Instalación en sitio</li> <li>4. Recuperación y disposición de cada equipo al término del período del contrato.</li> <li>5. Mantenimiento correctivo en caso de ser necesario.</li> </ol> <p>En el Interior de la República Mexicana:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de bienes informáticos.</li> <li>2. Registro, control y resguardo de los bienes Informáticos.</li> <li>3. Recuperación y disposición de cada equipo al término del período del contrato.</li> <li>4. Mantenimiento preventivo semestral</li> <li>5. Mantenimiento correctivo en caso de ser necesario.</li> </ol> <p>3.4 Entrega de bienes, registro y mantenimiento</p> <p>El proveedor será responsable de proporcionar los siguientes servicios en los lugares de entrega de los bienes informáticos (Anexo 1B):</p>

## Consideraciones

Es importante recalcar que los procesos de contratación anteriormente expuestos no consideran las mismas condiciones en cuanto a los plazos, características técnicas de los equipos, el tipo de servicios solicitados y condiciones de entrega, instalación y puesta a punto, niveles de servicio, alcances de las herramientas y dispersión geográfica; por lo anterior no se puede realizar una comparación objetiva entre los servicios establecidos en el presente

*[Handwritten signatures and marks]*





# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

de equipamiento	<p>Tiempos de respuesta y solución.</p> <p>Se deberá atender los reportes de fallas de hardware y software, así como las solicitudes de material de consumo (tóner, revelador, cilindro, grapas, etc.), en un tiempo de respuesta y solución no mayor de ocho horas y hasta doce horas hábiles máximo en los lugares o centros de trabajo que señalen, de conformidad al anexo z, a nivel nacional contadas a partir de la recepción de los mismos por parte del proveedor.</p> <p>Mantenimiento y reparación.</p> <p>Se debe garantizar la continuidad del servicio, para lo cual el proveedor deberá dar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos multifuncionales en un horario de 8:30 a 17:30 hrs., de lunes a viernes en días hábiles para petróleo mexicanos y los organismos subsidiarios.</p> <p>En caso de desperfecto o avería del equipo multifuncional, el proveedor deberá atender el reporte y su reparación dejando funcionando el equipo en condiciones normales de operación, en un tiempo de respuesta y solución de acuerdo a lo señalado en este documento.</p>
NIVELES DE SERVICIO	<p>Tratándose de reparaciones que queden pendientes por refacciones, éstas deberán quedar resueltas en los mismos tiempos y términos antes previstos, en caso contrario, deberá sustituir el equipo multifuncional con otro de igual o mayor capacidad en las siguientes 24 horas hábiles, sin que esto implique un costo adicional.</p> <p>las refacciones, mano de obra y materiales de consumo que se requieran para la operación, el mantenimiento y reparación de los equipos multifuncionales, serán proporcionados por el proveedor cuantas veces sea necesario, sin algún cargo extra al contrato</p> <p>Para la atención de los reportes por fallas y solicitudes de consumibles, el área administradora del contrato será la única facultada para informar (por medio de boletas de reporte) de estos reportes al proveedor, para lo cual la misma deberá asignar un numero de reporte único por cada evento y para cada equipo, las boletas de dichos reportes una vez concluidos, deberán contar con sello y firma del usuario, para ser entregadas al área administradora del contrato.</p> <p>En caso de que el usuario reporte directamente al proveedor; éste no deberá por ningún motivo recibir el reporte y a su vez le notificara al usuario que dichos reportes deberá canalizarlos a través del al área administradora del contrato</p>

IMSS

Dependencia	Instituto Mexicano del Seguro Social		
NUMERO DE PROCEDIMIENTO	No. LA-019GYR040-N69-2011		
Descripción de los servicios	"Servicios Administrados de Impresión de Alto Volumen"		
Componente	Monocromático	color	alto volumen
Volumen de Impresión (mensual)	20,000,000	2,272,727	19,545,455
Volumen color (mensual)	2,272,727		



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

033

**Niveles de Servicio Requeridos**

En el sistema de atención, se establecen niveles de servicio diferenciados de acuerdo a la severidad y prioridad, conforme a lo siguiente: A fin de proporcionar al INSTITUTO un punto único de contacto para reporte de incidentes en los servicios, objeto de la presente licitación y que el proveedor pueda realizar el soporte a incidentes, conforme a lo descrito en el presente anexo, el Licitante deberá de contar como parte integral de sus servicios con una Mesa de Servicios con las características y alcances solicitados en éste mismo numeral, así como la administración del servicio a través de una herramienta.

La Mesa de Servicios deberá estar disponible desde el primer día posterior a la instalación y puesta en operación de cualquier centro de impresión, con el fin de dar de alta, confirmar y consultar reportes de incidentes.

La Mesa de Servicios será operada por el Licitante Ganador, sin embargo, deberá considerar que el INSTITUTO realizará consultas y altas de reportes de incidentes a través de la misma herramienta vía web. El Licitante deberá asignar el personal necesario de agentes a la Mesa de Servicios, para cumplir con el servicio requerido en el presente Anexo Técnico

El Licitante deberá contemplar mantener respaldos de la información generada en su herramienta al menos de manera semanal para salvaguardar los elementos necesarios para dar continuidad a la operación del servicio al INSTITUTO (plantillas, tickets de incidentes, seguimiento de incidentes, órdenes de servicio digitalizados). La Mesa de Servicios será el único punto de enlace, control, registro y derivación de incidentes entre los usuarios, las Coordinaciones Delegacionales de Informática en los estados, los usuarios, el CAST en nivel central y el Licitante Ganador. Asimismo, la Mesa de Servicios recibirá las requisiciones de servicio respecto al aprovisionamiento de consumibles de los Multifuncionales que conforman la solución. La Mesa de Servicios del Licitante deberá centralizarse y operar en las instalaciones del Licitante Ganador, así como, asegurar que los servicios profesionales se encuentren bajo las mejores prácticas de ITIL, respetando la normatividad o prácticas aplicables en la materia definida por el INSTITUTO. De igual forma, el Licitante deberá contemplar el hardware y software necesarios para su adecuada operación, así como también cumplir con los niveles de servicio definidos en la presente convocatoria de licitación.

La herramienta que utilice la Mesa de Servicios del proveedor deberá contar con funcionalidad web.

cb

P



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

034

	calificado para el soporte a los equipos.
	Nivel 2 de atención
	Reportes de usuarios que se encuentren en la residencia oficial de los pinos y el estado mayor presidencial deberán ser canalizadas a la subdirección de soporte técnico (ext 1800) explicando la situación al técnico de la presidencia de la república la problemática.
	Reportes de usuarios que se encuentren en las oficinas de av. Constituyentes 1001, av. Constituyentes 161, av. Constituyentes 750, hangar presidencial y palacio nacional. Se deberá contar con dos ingenieros en sitio (uno en av. Constituyentes 1001 y otro en av. Constituyentes 161) ambos contarán con un espacio de trabajo en las oficinas de la DGTI.
	Nivel 3 de atención
	Se asignará a un ejecutivo de cuenta, con perfil técnico que se encargue de resolver, apoyar y gestionar cualquier eventualidad relacionada con los servicios que la empresa ofrezca.
	Deberá estar disponible telefónicamente en un esquema de 5x8, con teléfono y celular.

SEP

Dependencia	Secretaría de Educación Pública			
NUMERO DE PROCEDIMIENTO	No. 011000999-N10-2011			
Descripción de los servicios	"Contratación Abierta Plurianual de los Servicios Administrados de Impresión y Digitalización"			
Componente	monocromático	color	multifuncional	Fotocopiado
Volumen de impresión (mensual)	2,500,000	200,000	6,700,000	1,800,000
Volumen color (mensual)	200,000			
Volumen monocromático (mensual)	11,000,000			
Volumen total (mensual)	11,200,000			
Volumen total del contrato	369,600,000			
Precio Unitario	\$ 0.17	\$1.54	\$0.17	\$0.16
Precio Mensual	\$ 425,000.00	\$ 308,000.00	\$1,139,000.00	\$288,000.00
Precio Total	\$ 143,999,076.60			
Alcance	Nacional			
Cantidad de meses en contrato	33 meses			
Cantidad de Equipos	742	170	425	128



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

035

Los niveles de servicio determinados en cada uno de los distintos procedimientos analizados son diferentes en cada caso, tal situación afecta o impacta de forma directa en los precios ofertados ya que el alcance en cada uno implica costos relacionados particulares.

Para el caso de los procedimientos analizados se contemplan como parte del servicio herramientas de software para la administración, la contabilidad, el control de la impresión, el tóner y su relación con los usuarios. Herramientas que están contenidas en el precio en cada uno de los procedimientos.

### Equipos de Energía Ininterrumpida

DEPENDENCIA	PROCEDIMIENTO
PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA	55062001-003-11
SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SINALOA	54906001-001-11
UNIVERSIDAD DE ORIENTE	29125001-002-11
UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO	29005001-013-11
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PUEBLA	29003001-001-11
COMISIÓN DE OPERACIÓN Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN	11135001-001-11

### PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA

DEPENDENCIA	PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA
NUMERO DE PROCEDIMIENTO	55062001-003-11
TIPO DE PROCEDIMIENTO	Licitación Pública Nacional
MONTO DEL CONTRATO	\$107,891.0000
VIGENCIA DEL CONTRATO	6 Meses
NUMERO DE EQUIPOS	90
NO-BREAK	90
TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	Adquisición de Equipo de Computo para las Agencias del Ministerio Público
CONDICIONES DE ENTREGA	30 días naturales
GARANTIA	3 AÑOS
DISPERSIÓN GEOGRAFICA (COBERTURA)	Local Sonora

Cb

P



INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

03E

DEPENDENCIA	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PUEBLA
NUMERO DE PROCEDIMIENTO	29003001-001-11
TIPO DE PROCEDIMIENTO	Licitación Pública Nacional
MONTO DEL CONTRATO	\$34,564.0000
VIGENCIA DEL CONTRATO	Total de Entrega de Bienes
NUMERO DE EQUIPOS	17
NO-BREAK	17
TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	LA ADQUISICIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS Y EQUIPOS TECNOLÓGICOS
CONDICIONES DE ENTREGA	30 días naturales
GARANTÍA	1 AÑO
DISPERSIÓN GEOGRÁFICA (COBERTURA)	Local Puebla

COMISIÓN DE OPERACIÓN Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN

DEPENDENCIA	COMISIÓN DE OPERACIÓN Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN
NUMERO DE PROCEDIMIENTO	11135001-001-11
TIPO DE PROCEDIMIENTO	LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL MIXTA
MONTO DEL CONTRATO	\$34,303.0000
VIGENCIA DEL CONTRATO	Total de Entrega de Bienes
NUMERO DE EQUIPOS	2
NO-BREAK	2
TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	BIENES INFORMÁTICOS
CONDICIONES DE ENTREGA	30 días naturales
GARANTÍA	1 AÑO
DISPERSIÓN GEOGRÁFICA (COBERTURA)	Local Puebla

Consideraciones

Es importante destacar que los equipos de energía ininterrumpida no están clasificados como TIC'S motivo por el cual en gran medida las entidades o dependencias han optado por la contratación de servicios administrados de cómputo con los equipos de energía ininterrumpida incluido como un "KIT" o bien la adquisición de dicho equipo mediante el capítulo de compra 3000.

X

43

1



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

037

## Equipos de Impresión

Dependencia	Secretaría de Educación Pública	Presidencia de la República	Instituto Mexicano del Seguro Social	IFRA	Secretaría de Economía	PEMEX
MEDIA POR DEPENDENCIA COLOR	\$1.54	\$2.43	\$1.12	NO APLICA	NO APLICA	\$1.50
MEDIA POR DEPENDENCIA B/N	\$0.17	\$0.45	\$0.24	\$0.26	\$0.19	\$0.16
EQUIPOS TOTALES POR DEPENDENCIA	1,465	N.D.	1,648	188	44	6,428
CANTIDAD DE PERFILES DE EQUIPAMIENTO	7	2	5	3	2	5

## Equipos de Energía Ininterrumpida

DEPENDENCIA	PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO SONORA	SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SINALOA	UNIVERSIDAD DE ORIENTE	UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PUEBLA	COMISION DE OPERACION Y FOMENTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN
COSTO UNITARIO	\$1,198.79	\$1,380.00	\$9,590.00	\$822.22	\$1,952.15	\$34,303.25
CANTIDAD DE EQUIPOS	90	60	15	8	10	1

## Consideraciones Generales

Los sitios en donde se brinda el servicio así como la cantidad de equipos por sitio son diferentes, por lo que los costos varían. La distribución requerida por el instituto es a nivel local, mientras que en algunos de los procedimientos analizados es a Nivel Nacional, situación por la cual existe una variación en el tiempo de respuesta en sitio de acuerdo a los niveles de servicio determinados en cada procedimiento así como los costos asociados a cada servicio.

46

X



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

**TABLA 4 Precios Ofertados en el Procedimiento 12260002-009-08 del Instituto (Únicamente como antecedente)**

Partida	Equipo	Cantidad	Precios Mensuales
1	Computadora personal Estándar	250	\$357.40
2	Computadora Portátil	10	\$437.09
3	Computadora Diseño	1	\$1,227.31
4	Impresora Láser con tarjeta de Red	60	\$127.45
5	No break con regulador	251	\$35.28

*Nota: Los precios anteriormente presentados no incluyen IVA.*

### Consideraciones

La cantidad de equipos solicitados actualmente difiere de lo solicitado en el procedimiento No. 12260002-009-08 llevado a cabo por el Instituto.

Las características técnicas, así como las características de los servicios asociados parte fundamental del desempeño es diferente también al proceso No. 12260002-009-08, lo que no permite realizar un análisis homologado de precios en relación a las especificaciones. Toda vez que la tecnología evoluciona y no pueden ser requeridas las mismas características que el mercado proponía en el 2008.

Los servicios asociados al equipamiento, instalación, configuración, servicios de control y administración, servicios de soporte técnico y mantenimiento, herramientas y los niveles de servicio, difieren de la licitación anterior No. 12260002-009-08.

Se deberá de tomar en cuenta que el tipo de cambio existente así como los indicadores económicos del país son distintos a los prevalecientes al momento de la licitación No. 12260002-009-08

### C. INFORMACIÓN OBTENIDA DE PROVEEDORES

Como parte del objetivo del presente Estudio de Mercado, es importante señalar que mediante diferentes fuentes se demuestra la existencia del equipamiento necesario para los servicios y su proveeduría, en ese sentido se realizó una investigación así como encuestas directamente a los proveedores de servicios tecnológicos para identificar el cumplimiento de características, calidad, disponibilidad, precio y otros atributos, de dicha encuesta se puede establecer el siguiente análisis de información:

6

Handwritten signature and initials.



INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

038

PARTIDA							
SUBPARTIDA	OMNISMART 700M	APC SUA 750	OMNISMART 700M	APC SUA 750	OMNISMART 700M	SOLA BASIC	ZIGOR
SUBPARTIDA	SU1500RTXL2UA	ZIGOR SERIE On-Line VOLGA	SU1500RTXL2UA	ZIGOR SERIE On-Line VOLGA	SU1500RTXL2UA	SOLA BASIC	ZIGOR
SOLUCION SOFTWARE							
MESA DE SERVICIO	LANDESK SERVICE DESK	IBM SERVICE MANAGEMENT	CHERWELL SERVICE MANAGEMENT V3.4	FRONT RANGE SOLUTIONS IT SERVICE MANAGEMENT	IBM SERVICE MANAGEMENT	FRONT RANGE SOLUTIONS IT SERVICE MANAGEMENT	NO INDICA
CONTROL DE ACTIVOS	LANDESK	ARANDA ASSET MANAGEMENT	ALTIRIS ASSET MANAGEMENT SUITE 7.1	INVGATE IT MANAGEMENT	ARANDA ASSET MANAGEMENT	A EVITA	NO INDICA
BORRADO INFORMACIÓN	BLANCCO FILE SHREDDER	MPC DATA SECURITY	ACTIVE @ KILLDISK	ONTRACK ERASER	ACTIVE @ KILLDISK	HARWEB-WAPSS	NO INDICA



46

11





INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

INFORMACIÓN GENERAL

INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR

Razón Social:

RFC:

Dirección:

Estado:

Ciudad:

REPRESENTANTE LEGAL

Nombre:

Puesto:

Teléfono:

Correo Electrónico:

PERFIL DEL PROVEEDOR

Su empresa se clasifica como: Micro ☐ Pequeña ☐  
Mediana ☐ Grande ☐

*[Handwritten signatures and marks]*



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

procedimiento a seguir para la contratación, el cual puede ser: LICITACIÓN PÚBLICA; INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS y/o ADJUDICACIÓN DIRECTA"

		RESPUESTA
1	¿SU EMPRESA TIENE LA CAPACIDAD PARA REALIZAR LA SUSTITUCIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN QUE EL INPER TIENE CONTRATADO ACTUALMENTE?	
2	¿SU REPRESENTADA TIENE LA CAPACIDAD PARA OTORGAR SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ASÍ COMO LA SOLUCIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS DE LOS MISMOS, ADMINISTRACIÓN DEL SOFTWARE PROPIEDAD DEL INPER Y EL CORRESPONDIENTE A LOS NUEVOS EQUIPOS POR 36 MESES DE ACUERDO A LO ESTIPULADO EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	
3	¿PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESTÁ CONSIDERANDO EQUIPAMIENTO NUEVO PARA LOS 2 PRIMERSO AÑOS DEL CONTRATO Y REMANUFACTURADO DURANTE EL TERCER AÑO? FAVOR DE ESPECIFICAR	
4	PARA EL APROVISIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS ¿SU EMPRESA CONSIDERA QUE TODOS LOS EQUIPOS DEBERÁN INCLUIR LAS LICENCIAS DE SOFTWARE, ACCESORIOS Y DEMÁS ELEMENTOS QUE PERMITAN SU CORRECTO Y COMPLETO FUNCIONAMIENTO.?	
5	¿EL SERVICIO DE "MESA DE AYUDA" CONSIDERADO POR SU REPRESENTADA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESTÁ ALINEADA A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL VER. 3 ASÍ COMO TODOS SUS PROCESOS.?	
6	¿PARA LA PRESENTACIÓN DE SU PROPUESTA SU EMPRESA HA CONSIDERADO IMPLEMENTAR LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONARÁ BAJO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y CONOCE QUE LOS MISMOS PODRÁN SER REVISADOS, APROBADOS O EN SU CASO ADECUADOS A SOLICITUD DEL INPER DESDE LA ETAPA DE DISEÑO Y DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO.?	
7	¿SU EMPRESA TIENE LA CAPACIDAD DE PROPORCIONAR EL SOFTWARE REQUERIDO POR EL INPER, EL CUAL DEBERÁ ESTAR DEBIDAMENTE LICENCIADO Y VIGENTE POR EL TIEMPO QUE DURE EL SERVICIO, CON LAS DEBIDAS ACTUALIZACIONES, PARCHES Y/O MODIFICACIONES QUE SUFRA EL MISMO?	
8	¿CUENTA CON LA CAPACIDAD PARA PROPORCIONAR TODOS Y CADA UNO DE LOS RECURSOS HUMANOS SOLICITADOS POR EL INPER PARA BRINDAR LOS SERVICIOS REQUERIDOS DE ACUERDO A LO DESCRITO EN EL ANEXO TECNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

19	¿HA CONSIDERADO Y TIENE LA CAPACIDAD PARA REALIZAR LA REUBICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE ACUERDO A LO SOLICITADO POR EL INPER EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	
20	¿SU REPRESENTADA HA COMPRENDIDO CON CLARIDAD EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS POR EL INPER Y TIENE LA CAPACIDAD DE CUMPLIR CABALMENTE CON DICHO DESEMPEÑO?	
21	¿EN CASO DE LLEGAR A SER EL PROVEEDOR DE LOS SERVICIOS, ENTIENDE Y CUENTA CON LAS CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA TRANSICIÓN A UN NUEVO PROVEEDOR AL TÉRMINO DE DICHS SERVICIOS PARA LAS PARTIDAS 1, 2 Y 3.?	
22	¿SU REPRESENTADA CUENTA CON UNA HERRAMIENTA PARA LLEVAR A CABO EL BORRADO DE LA INFORMACIÓN PARA GARANTIZAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS DEL INPER DE ACUERDO A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO?	
23	¿SU REPRESENTADA ES DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE LOS BIENES OFERTADOS CONSIDERANDO CADA UNA DE LAS PARTIDAS Y SUB PARTIDAS?	
24	¿LOS BIENES Y/O SERVICIOS OFERTADOS CUMPLEN CON TODAS Y CADA UNA DE LAS CARACTERÍSTICAS DE ACUERDO A LO SOLICITADO POR EL INPER?	
25	¿TIENE LA CAPACIDAD PARA ENTREGAR LA CANTIDAD DE BIENES Y/O SERVICIOS REQUERIDOS POR EL INPER?	
26	¿SU REPRESENTADA TIENE LA CAPACIDAD DE ENTREGAR TODOS Y CADA UNO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS REQUERIDOS POR EL INPER EN EL PLAZO DE ENTREGA ESTIPULADO?	
27	¿LOS BIENES Y/O SERVICIOS OFERTADOS POR SU REPRESENTADA CUMPLEN CON TODAS Y CADA UNA DE CERTIFICACIONES, NORMAS Y ESTÁNDARES RELACIONADOS CON LA CALIDAD Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE, REQUERIDOS POR EL INPER?	
28	¿SU REPRESENTADA CUENTA CON CONTRATOS Y/O FACTURAS QUE DEMUESTREN SU EXPERIENCIA EN EL APROVISIONAMIENTO DE BIENES Y/O SERVICIOS SIMILARES A LOS REQUERIDOS POR EL INPER?	
29	¿SU REPRESENTADA CUENTA CON EL RESPALDO DE UNA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA CON LA QUE DARÁ SERVICIO A LO REQUERIDO POR EL INPER Y QUE DICHA HERRAMIENTA CUMPLE CABALMENTE CON TODAS Y CADA UNA DE LAS ESPECIFICACIONES Y FUNCIONALIDADES DESCRITAS EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	
30	¿SU REPRESENTADA CUENTA CON EL RESPALDO DE UNA HERRAMIENTA PARA EL CONTROL DE ACTIVOS CON LA QUE DARÁ SERVICIO A LO REQUERIDO POR EL INPER Y QUE DICHA HERRAMIENTA CUMPLE CABALMENTE CON TODAS Y CADA UNA DE LAS ESPECIFICACIONES Y FUNCIONALIDADES DESCRITAS EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	

46

Handwritten signature and initials.



INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

046

FORMATO RESUMEN DE EQUIPAMIENTO Y SOLUCIONES OFERTADAS

PARTIDA 1	EQUIPO OFERTADO (MARCA Y MODELO)	PAIS DE ORIGEN
Sub Partida 1 Computadora de Escritorio		
Sub Partida 2 Computadora Portátil		
Sub Partida 3 Computadora Portátil tipo 2		
Sub Partida 4 Computadora de diseño de escritorio		
Sub Partida 5 Computadora de diseño de Portátil		
PARTIDA 2		
Sub Partida 1 Impresora personal		
Sub Partida 2 Impresora láser B/N avanzada de grupo		
Sub Partida 3 Impresora láser color		
Sub Partida 4 Impresora Multifuncional de Grupo		
Sub Partida 5 Impresora portátil		
Sub Partida 6 Escáner básico con alimentación automática		
Sub Partida 7 Escáner de Alta Velocidad		
Sub Partida 8 Plotter		
PARTIDA 3		
Sub Partida 1 No-break PC 1		
Sub Partida 2 No-break PC 2		
SOLUCIONES	SOLUCION OFERTADA	PAIS DE ORIGEN
MESA DE AYUDA		
BORRADO DE INFORMACION		
CONTROL DE ACTIVOS		

X

8

P



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

9	¿TIENE LA CAPACIDAD PARA REALIZAR LA INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS SOLICITADOS CONSIDERANDO LA MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS EQUIPOS A SUSTITUIR DE ACUERDO AL PLAN DE INSTALACIÓN SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVITACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
10	¿SU EMPRESA COMPRENDE LO REQUERIDO POR EL INPER EN CUANTO A LAS FUNCIONES DE LA MESA DE AYUDA Y TIENE LA CAPACIDAD DE BRINDAR DICHO SERVICIO DE ACUERDO A LO REQUERIDO POR EL INPER EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVITACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
11	¿LA EMPRESA A LA CUAL REPRESENTA, TIENE LA CAPACIDAD Y CUENTA CON LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA DAR CUMPLIMIENTO Y BRINDAR LA ATENCIÓN ADECUADA DE ACUERDO A LOS NIVELES DE SERVICIO DESCRITOS EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
12	¿CUENTA CON LA CAPACIDAD PARA ESTABLECER EL ESQUEMA DE OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA REQUERIDO POR EL INPER DE ACUERDO AL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVITACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
13	¿LA EMPRESA A LA QUE REPRESENTA CUENTA CON LA CAPACIDAD PARA IMPLEMENTAR Y EJECUTAR, SI FUERA NECESARIO, UN PLAN COB (CONTINUITY OF BUSINESS) DE ACUERDO A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
14	¿DE ACUERDO A LO DESCRITO EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADA, SU EMPRESA ENTREGARÍA LOS REPORTES REQUERIDOS POR EL INSTITUTO?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
15	¿TIENE LA CAPACIDAD DE IMPLEMENTAR LA MESA DE SERVICIOS EN LA UBICACIÓN REQUERIDA POR EL INPER DE ACUERDO A LO DESCRITO EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
16	¿SU EMPRESA CUENTA CON LA CAPACIDAD PARA LLEVAR A CABO EL RESPALDO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LO REQUERIDO POR EL INPER EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
17	¿LA EMPRESA A LA QUE REPRESENTA TIENE LA CAPACIDAD DE ALLEGARSE DE UNA HERRAMIENTA PARA EL CONTROL DE LOS ACTIVOS COMO LO REQUIERE EL INPER EN SU ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
18	¿SU EMPRESA TIENE LA CAPACIDAD DE APROVISIONAR LAS REFACCIONES, PARTES, MÓDULOS Y LOS SUBSISTEMAS QUE SE REQUIERAN PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES, LAS CUALES DEBERÁN SER NUEVAS, DE ACUERDO A LA MARCA, CAPACIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS SIMILARES O SUPERIORES A LAS DEL COMPONENTE DAÑADO, SIN COSTO ADICIONAL PARA EL INPER?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

*[Handwritten signatures and marks]*



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

31	¿SU REPRESENTADA CUENTA CON EL RESPALDO DE UNA HERRAMIENTA PARA EL CONTROL DE ACTIVOS CON LA QUE DARÁ SERVICIO A LO REQUERIDO POR EL INPER Y QUE DICHA HERRAMIENTA CUMPLE CABALMENTE CON TODAS Y CADA UNA DE LAS ESPECIFICACIONES Y FUNCIONALIDADES DESCRITAS EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
32	¿SU REPRESENTADA CUENTA CON EL RESPALDO DE UNA HERRAMIENTA PARA EL BORRADO DE INFORMACIÓN CON LA QUE DARÁ SERVICIO A LO REQUERIDO POR EL INPER Y QUE DICHA HERRAMIENTA CUMPLE CABALMENTE CON TODAS Y CADA UNA DE LAS ESPECIFICACIONES Y FUNCIONALIDADES DESCRITAS EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
33	¿EN CASO DE SER REQUERIDO, SU REPRESENTADA ESTA EN POSIBILIDADES DE PRESENTAR CARTA DE LOS FABRICANTES DE LAS HERRAMIENTAS DE MESA DE AYUDA, CONTROL DE ACTIVOS, BORRADO DE INFORMACIÓN, DONDE DICHOS FABRICANTES AVALEN A SU REPRESENTADA COMO PARTE DE SU SISTEMA DE CANALES O COMO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE LAS MISMAS, PARA GARANTIZAR LA PROVEEDURÍA PARA DAR ATENCIÓN ALO REQUERIDO POR EL INPER?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
34	¿EN CASO DE SER REQUERIDO, SU REPRESENTADA ESTA EN POSIBILIDADES DE PRESENTAR CARTA DE LOS FABRICANTES DE LOS DISTINTOS BIENES OFERTADOS DE ACUERDO A CADA PARTIDA Y SUB PARTIDA, DONDE DICHOS FABRICANTES AVALEN A SU REPRESENTADA COMO PARTE DE SU SISTEMA DE CANALES O COMO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE LAS MISMAS, PARA GARANTIZAR LA PROVEEDURÍA PARA DAR ATENCIÓN ALO REQUERIDO POR EL INPER?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
35	¿EN CASO DE SER REQUERIDO, SU REPRESENTADA ESTA EN POSIBILIDADES DE PRESENTAR LAS CERTIFICACIONES SUFICIENTES QUE RESPALDEN, DE ACUERDO A CADA PERFIL, A CADA UNO DE LOS RECURSOS HUMANOS OFERTADOS DE ACUERDO A LO REQUERIDO POR EL INPER EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
36	¿EN CASO DE SER REQUERIDO, SU REPRESENTADA ESTA EN POSIBILIDADES DE PRESENTAR LAS NORMAS Y CERTIFICACIONES ENUNCIADAS PARA CADA UNA DE LAS PARTIDAS Y SUBPARTIDAS DE LOS BIENES QUE HAYAN SIDO OFERTADAS POR SU REPRESENTADA, DE ACUERDO A LO REQUERIDO POR EL INPER EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

4



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

necesario y cuentan con las condiciones técnicas para la transición a un nuevo proveedor al término de dichos servicios para las partidas 1, 2 y 3.

5.- Todas la empresas tienen la capacidad para implementar y ejecutar, si fuera necesario, un plan cob (continuity of business) de acuerdo a lo requerido en el anexo técnico, en caso de que el servicio sea interrumpido por un desastre.

6.- Las empresas cuentan con el respaldo de las herramientas solicitadas para el funcionamiento del servicio, las cuales se mencionan a continuación: una herramienta de mesa de ayuda con la que dará servicio a lo requerido por el INPer, respaldo de una herramienta para el control de activos y el respaldo de una herramienta para el borrado de información con la que dará servicio a lo requerido por el INPer. Dichas herramientas cumplen cabalmente con todas y cada una de las especificaciones y funcionalidades descritas en el anexo técnico.

7.- De las 7 empresas analizadas solo 6 manifiestan ser Distribuidores Autorizados de los equipos que ofertan, a excepción de la Universidad Autónoma de Nuevo León que manifiesta lo siguiente:

*"La UANL no se dedica a distribuir equipo de cómputo, más bien adquiere grandes volúmenes de equipos para cumplir sus funciones de apoyo al desarrollo económico y cultural de los sectores públicos y privados del país."*

8.- Las empresas están en posibilidad de presentar las normas y certificaciones enunciadas para cada una de las partidas y sub partidas de los bienes que son solicitados y presentarán los folletos, fichas técnicas, manuales y demás documentación que avalan el cumplimiento de todas y cada una de estas.

### II. ANALISIS DE PRECIO DE PROVEEDORES

Como parte del Estudio de Mercado generado por el Instituto se obtuvo la siguiente tabla resumen, que establece los precios ofertados por los proveedores que participaron en el presente Estudio:

COSTO UNITARIO MENSUAL									
Partida	No de subpartida	PERFILES	INTEGRI	ICA	COMERMEXZA	UANL	SERTEKSA	DATAPOINT	SAIT
1	1	Computadora de Escritorio	\$339.30	\$270.00	\$310.39	\$1,595.00	\$289.50	\$868.00	\$291.00
	2	Computadora Portátil	\$444.40	\$403.78	\$448.67	\$1,405.00	\$418.00	\$1,302.00	\$422.00
	3	Computadora Portátil tipo 2	\$577.10	\$514.00	\$569.90	\$1,100.00	\$523.00	\$1,350.00	\$526.00
	4	Computadora de diseño de escritorio	\$1,503.79	\$1,228.00	\$1,370.54	\$2,777.78	\$1,272.00	\$3,038.00	\$1,280.00
	5	Computadora de diseño de Portátil	\$1,235.98	\$1,080.40	\$1,213.54	\$1,333.00	\$1,120.00	\$3,100.00	\$1,130.00



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

047

PARTIDA	SUBPARTIDA	PERFILES	MEDIANA POR PERFIL	PRECIO NO ACEPTABLE POR PERFIL
2	1	Impresora personal	\$ 81.55	\$ 89.71
	2	Impresora láser B/N avanzada de grupo	\$ 269.99	\$ 296.99
	3	Impresora láser color	\$ 120.37	\$ 132.41
	4	Impresora Multifuncional de Grupo	\$ 898.00	\$ 987.80
	5	Impresora portátil	\$ 75.00	\$ 82.50
	6	Escáner básico con alimentación automática	\$ 92.24	\$ 101.46
	7	Escáner de Alta Velocidad	\$ 247.00	\$ 271.70
	8	Plotter	\$ 1,334.00	\$ 1,467.40

PARTIDA	SUBPARTIDA	PERFILES	MEDIANA POR PERFIL	PRECIO NO ACEPTABLE POR PERFIL
3	1	No-break PC 1	\$ 69.00	\$ 75.90
	2	No-break PC 2	\$ 400.13	\$ 440.14

En las tablas anteriores se presentan los precios unitarios por perfil tomando la mediana de las cotizaciones entregadas por los proveedores así como el precio no aceptable para establecer los precios de referencia y corresponden a precios unitarios mensuales sin IVA.

## Cálculo del presupuesto

PARTIDA	No DE SUBPARTIDA	PERFILES	MEDIANA POR PERFIL	CANTIDAD MINIMA	CANTIDAD MAXIMA	PRESUPUESTO MINIMO	PRESUPUESTO MAXIMO
1	1	Computadora de Escritorio	\$ 310.39	320	400	\$ 99,324.80	\$ 124,156.00
	2	Computadora Portátil	\$ 444.40	12	15	\$ 5,332.80	\$ 6,666.00
	3	Computadora Portátil tipo 2	\$ 569.90	1	1	\$ 569.90	\$ 569.90
	4	Computadora de diseño de escritorio	\$ 1,370.54	2	3	\$ 2,741.08	\$ 4,111.62
	5	Computadora de diseño de Portátil	\$ 1,213.54	2	3	\$ 2,427.08	\$ 3,640.62
2	1	Impresora personal	\$ 81.55	104	130	\$ 8,481.20	\$ 10,601.50
	2	Impresora láser B/N avanzada de grupo	\$ 269.99	20	25	\$ 5,399.80	\$ 6,749.75
	3	Impresora láser color	\$ 120.37	8	11	\$ 962.96	\$ 1,324.07
	4	Impresora Multifuncional de Grupo	\$ 898.00	8	10	\$ 7,184.00	\$ 8,980.00
	5	Impresora portátil	\$ 75.00	12	15	\$ 900.00	\$ 1,125.00
	6	Escáner básico con alimentación automática	\$ 92.24	72	90	\$ 6,641.28	\$ 8,301.60
	7	Escáner de Alta Velocidad	\$ 247.00	1	2	\$ 247.00	\$ 494.00
	8	Plotter	\$ 1,334.00	1	2	\$ 1,334.00	\$ 2,668.00
3	1	No-break PC 1	\$ 69.00	322	403	\$ 22,218.00	\$ 27,807.00





## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

046

### CONCLUSIONES

El presente Estudio de Mercado y el Análisis de Información ha considerando los procesos que incluyan características técnicas de los bienes, servicios asociados, plazos, lugares de entrega de los bienes, la moneda a cotizar, la forma y términos de pago, y los diversos requerimientos similares a los que el Instituto requiere, lo que permite la comparación y por lo tanto se llega a las siguientes conclusiones:

- Como se ha establecido en el Estudio de Mercado, existe la suficiente proveeduría de marcas, productos y proveedores que pueden ser oportunos oferentes de los bienes y servicios requeridos por el Instituto.
- Los bienes requeridos por el Instituto pueden ser ofertados bajo un esquema de pago mensual como lo requiere el Instituto
- El análisis de Información establecido permite identificar que los servicios objeto del presente cuentan con el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas, así como las Normas Internacionales de referencia.
- Como se define en el punto "Determinación de Precios de Referencia", se cuenta con la información justa y necesaria para que el Área Requiriente pueda en su caso y momento establecer los precios convenientes para la contratación de los servicios requerido por el Instituto.
- En el presente estudio se han establecidos los precios de referencia de los servicios requeridos por el instituto.
- El presente estudio se llevó a cabo bajo las mismas condiciones para todos los proveedores.

### 5. APARTADOS

A continuación se anexan documentos obtenidos como resultado de la Investigación de Mercado que el Instituto realizó a los proveedores siguientes:

- INNOVACIÓN DE TECNOLOGÍA Y BIENES RAICES, S.A. de C.V.
- INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES S.A. de C.V.
- COMERMEXZA S.A. de C.V.
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
- SERVICIOS ITEKNO DE MEXICO S.A. DE C.V.
- DATAPOINT S.A. DE C.V.
- SOLUCIONES ADMINISTRADAS DE INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS, S.A. de C.V.

Se anexan también las capturas de pantalla de los sitios consultados para la obtención de información; con el propósito de documentar la Investigación de Mercado.

4 J H



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

https://comp... Expediente 12582... Zona horaria: GMT - 5:00

Inicio a la lista | Anexo Bases de datos

Ordenamiento Público  
Ver Datos de Contratos

Detalles del Expediente		
Código del Expediente:	12582	
Título del Expediente:	Ampliación de contrato de alquiler	
Referencia del Expediente:	C 132/2011	
Tipo de Expediente:	03. Licitación Pública Internacional Adjudicada	
Categoría del Expediente:	3250 - Otros Ampliaciones	
Detalles de la Oportunidad		
Descripción de la Oportunidad:	Ampliación de contrato de alquiler	
Notas:	C 132/2011	
Tipo de Contratación:	Ampliaciones	
Entidad Federativa:	Distrito Federal	
Fecha Límite de Presentación de Proposiciones:	26/07/2011 09:00	
Fecha de Inicio del Contrato:	01/08/2011	
Duración del Contrato:	36 meses a partir de la fecha de inicio total a la ejecución de los trabajos	
Valor Estimado del Contrato:	\$11,602,000.00	
Detalles de la UC		
Unidad Ejecutora:	BAILERGO-Departamento de Proyectos y Contratos	
Compras:	Gómez Aguilar Francisco Javier	
Empleo del Contratista:	Gómez Aguilar Francisco Javier	
Emisor:	Yoto	
Anexos de la Oportunidad		
Nº	Nombre del Archivo	Fecha
1	ANEXO 11 Ampliación de contrato (70 Kb)	13/09/2011 12:10
2	ANEXO 11 Ampliación de contrato (40 Kb)	13/09/2011 12:10
3	ANEXO 11 Ampliación de contrato (40 Kb)	13/09/2011 12:10
4	ANEXO 11 Ampliación de contrato (40 Kb)	13/09/2011 12:10
5	ANEXO 11 Ampliación de contrato (40 Kb)	13/09/2011 12:10

Suma

Handwritten signatures and marks at the bottom right of the page.





# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

Fallos de adquisiciones									
Para ver la información de un proveedor presione sobre su nombre o sobre social. Si requiere ir a una página externa se describirá.									
PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA									
Item	Descripción	Unidad	Cantidad	Unidad de medida	Proveedor	Valor unitario	Valor total	Valor unitario	Valor total
1	1100001154 SERVIDOR DE MULTIMEDIA	COMPUTADORA Y ACCESORIOS S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$177,324.0000	\$177,324.0000			
2	1100002001 DISCO DURO PARA EXTERNO	INSTRUMENTOS MICH. S.A. DE C.V.	8	UNIDAD	\$25,250.0000	\$202,000.0000			
3	1100002003 COMPUTADORAS	COMPUTER S.A. DE C.V.	55	EQUIPO	\$2,996.1300	\$164,796.0000			
4	1100002005 EQUIPO DE COMPUTACION	COMPUTER S.A. DE C.V.	8	EQUIPO	\$18,641.5000	\$149,132.0000			
5	1100002145 HD-DISK	COMPUTER S.A. DE C.V.	80	EQUIPO	\$11,154.9000	\$892,392.0000			
6	1100003001 EQUIPO DE COMPUTACION	COMPUTER S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$11,154.9000	\$22,309.8000			
7	1100003003 PARQUETAS PARA EXTERNO	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
8	1100003005 SWITCH DE DATOS	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
9	1100003007 SWITCH DE DATOS CABLEADO	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
10	1100003102 IMPRESORA LASER	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
11	1100003009 PANTALLA LCD 40 PULGADAS	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
12	1100003010 LICENCIA WINDOWS 2000 SERVER R2 ENTERPRISE	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	PROGRAMA	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
13	1100003011 CAL PARA WINDOWS 2000 SERVER	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	PROGRAMA	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
14	1100003012 ACTUALIZACION COMPONENTES DE VENTANAS	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	PROGRAMA	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
15	1100003013 ACTUALIZACION TEXT CONTROL 15.1	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	PROGRAMA	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
16	1100003128 SCANNER	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
17	1100004003 PISTOLA LECTORA DE COPIAS DE BARRA	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
18	1100004005 EXPOSICION EXTERIOR	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
19	1100004007 LICENCIA CORPORATIVA EXCHANGE	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	PROGRAMA	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
20	1100004009 SERVICIOS INFORMATICOS	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
21	1100004011 ANALIZADOR DE RED LAN Y WAN	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
22	1100004013 SOFTWARE ANALIZADOR DE DATOS EN RED	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	PROGRAMA	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
23	1100004015 ANALIZADOR DE PROTOCOLOS EN RED	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
24	1100004017 CAMARA HD PIZ PARA EXTERIOR	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
25	1100004019 CAMARA PANTALLA LCD	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
26	1100004021 SERVIDOR DE VIDEO VOZ ALICIA CAMARAS MOVILES	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
27	1100004023 COMPUERACION DE EQUIPO COMPUTADOR CENTRAL	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
28	1100004025 SERVICIOS INFORMATICOS	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
29	1100004027 SERVICIOS INFORMATICOS	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
30	1100004029 SOFTWARE DE SEGURIDAD RED	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	PROGRAMA	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
31	1100004031 SOFTWARE PARA MONITOREO DE RED	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	PROGRAMA	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
32	1100004033 FIREWALL	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			
33	1100004035 FIREWALL	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$11,154.9000	\$11,154.9000			

# Fallos de adquisiciones

Para ver la información de un proveedor presione sobre su nombre o sobre social. Si requiere ir a una página externa se describirá.

UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES									
Item	Descripción	Unidad	Cantidad	Unidad de medida	Proveedor	Valor unitario	Valor total	Valor unitario	Valor total
1	PROGRAMAS DE COMPUTADORA	COMPUTER S.A. DE C.V.	123	PEZA		\$2,607,8867	\$323,913,0663		
2	ANALIZADOR DE RED LAN Y WAN	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	PEZA		\$103,000,0000	\$103,000,0000		
3	COMPUTADOR MAIN FRAME	COMPUTER S.A. DE C.V.	41	PEZA		\$21,862,0000	\$8,963,820,0000		
4	COMPUTADOR MAIN FRAME	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	PROGRAMA		\$1,112,775,0000	\$1,112,775,0000		
5	NO BREAK	COMPUTER S.A. DE C.V.	1	PEZA		\$143,850,0000	\$143,850,0000		

24



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

052

Folios de adquisiciones									
COMISION DE OPERACION Y MDMTO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL IPN									
Item	Descripción	Proveedor	Código	Unidad de medida	Precio unitario	Precio total	Observaciones	Fecha de adquisición	Estado
4	ACCESORIO FM SWITCH KYU 10 EQUIPOS PARA RACK	ELIOTRACCIÓN ELÉCTRICAS DE SONIDO S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$1788.7000	\$1788.7000			
10	CONSOLA	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	1	EQUIPO	\$19.600.0000	\$19.600.0000			
10	ESTACION UNICA	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$29.000.0000	\$58.000.0000			
10	ESTACION	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$52.790.0000	\$105.580.0000			
12	IMPRESORA LÁSER	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$5.200.0000	\$10.400.0000			
12	IMPRESORA LÁSER	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$1.070.0000	\$2.140.0000			
22	IMPRESORA LÁSER	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$50.200.0000	\$100.400.0000			
22	IMPRESORA LÁSER	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$11.000.0000	\$22.000.0000			
24	IMPRESORA LÁSER	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$26.500.0000	\$53.000.0000			
24	IMPRESORA LÁSER	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$33.100.0000	\$66.200.0000			
24	IMPRESORA LÁSER	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$24.300.0000	\$48.600.0000			
24	IMPRESORA LÁSER	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$1.615.0000	\$3.230.0000			
24	IMPRESORA LÁSER	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$29.410.0000	\$58.820.0000			
24	IMPRESORA LÁSER	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$7.400.0000	\$14.800.0000			
24	IMPRESORA LÁSER	INGENIERIA Y MONTAJES DE EQUIPOS S.A. DE C.V.	2	EQUIPO	\$127.200.0000	\$254.400.0000			



**INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA**  
**ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES**

7. Registrar y en cualquier forma adquirir o disponer de marcas industriales, nombres comerciales, derechos de autor, patentes, invenciones y procesos.
8. Comprar y vender acciones, bonos, créditos de activos o pasivos que estén en relación con la industria en general.
9. Representar o ser agente en México o en el extranjero de empresas industriales o comerciales, nacionales o extranjeros.
10. Proporcionar toda clase de servicios técnicos a empresas industriales y comerciales, nacionales o extranjeras, del sector Público o Privado y recibir dichos servicios.
11. Transmitir por cualquier título legal, artículos y mercancías de cualquier naturaleza.
12. Otorgar avales para garantizar obligaciones de terceras personas.
13. La constitución a favor o cargo de la sociedad de toda clase de créditos con o sin garantía.
14. En general, la ejecución de todos los actos y la celebración de toda clase de contratos, convenios y negociaciones necesarias o convenientes al mejor desarrollo de fines sociales y al mayor incremento y firmeza del patrimonio social.
15. Compra, venta y distribución por cuenta propia o de terceros de toda clase de insumos para la salud, medicinas de patente y genéricos intercambiables, material de curación e insumos y suministros para el cuidado personal y de la salud.
16. Compra, venta, importación, distribución, arrendamiento de toda clase de equipo médico, ya sea mecánico o electrónico, así como instrumental y consumibles relacionados con la salud.
17. Prestación de servicios integrales de cirugía de mínima invasión, hemodiálisis, análisis y estudios de laboratorio, monitoreo de signos vitales y chek ups, así como cualquier otro servicio relacionado con la salud.
18. Reparación y mantenimiento de toda clase de equipo médico.
19. Compra-Venta de equipo de diagnóstico por imagen, incluyendo servicio y partes, servicio técnico y reparación del mismo.
20. Comercialización y arrendamiento de equipos para la asistencia médica como, ambulancias, consultorios médicos móviles, laboratorios móviles, y camiones de rescate entre otros.

Representante Legal: Luciano Romero Espinosa

4



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

- 2.- Se verifica la existencia de proveedores a nivel nacional con posibilidad de cumplir con las necesidades de contratación requeridas por el INPer.
- 3.- En la investigación de mercado se identifican los precios de referencia del mercado de los servicios solicitados por el INPer.
- 4.- Se identifican diversos contratos con otras dependencias y entidades de gobierno y particularmente un contrato con la Secretaría de Salud como cabeza de sector, con las mismas condiciones y características de los servicios requeridos por el Instituto.
- 5.- Se identifica que el INPer podría incurrir en pérdidas económicas importantes en caso de realizar un procedimiento de licitación de los servicios requeridos.

### FUNDAMENTOS LEGALES

#### En Observancia a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 134. "Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

Los resultados del ejercicio de dichos recursos serán evaluados por las instancias técnicas que establezcan, respectivamente, la Federación, los estados y el Distrito Federal, con el objeto de propiciar que los recursos económicos se asignen en los respectivos presupuestos en los términos del párrafo anterior. Lo anterior, sin menoscabo de lo dispuesto en los artículos 74, fracción VI y 79.

Las adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación de obra que realicen, se adjudicarán o llevarán a cabo a través de licitaciones públicas mediante convocatoria pública para que libremente se presenten proposiciones solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

Cuando las licitaciones a que hace referencia el párrafo anterior no sean idóneas para asegurar dichas condiciones, las leyes establecerán las bases, procedimientos, reglas, requisitos y demás elementos para acreditar la economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez que aseguren las mejores condiciones para el Estado.

El manejo de recursos económicos federales por parte de los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se sujetará a las bases de este artículo y a las leyes reglamentarias. La evaluación sobre el ejercicio de dichos recursos se realizará por las instancias técnicas de las entidades federativas a que se refiere el párrafo segundo de este artículo.



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

055

En Observancia al Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP)

Artículo 71. Para los efectos de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 40 de la Ley, se considera que los precios de los insumos contenidos en las proposiciones no son aceptables cuando se propongan importes que sean notoriamente superiores a los que se desprendan de la investigación de mercado que se realice para la presupuestación de los trabajos, o bien, no siendo notoriamente superiores, rebasen el presupuesto elaborado de manera previa por parte de la convocante y no sea factible pagarlos.

Artículo 72. Para los efectos de lo establecido en el artículo 41 de la Ley deberá considerarse, respecto de las fracciones de dicho precepto legal, lo que se cita a continuación:

(...)

- III. Será procedente contratar mediante adjudicación directa fundada en la fracción III cuando, entre otros supuestos, la dependencia o entidad acredite con la investigación de mercado correspondiente, que se obtienen las mejores condiciones para el Estado y, por tanto, se evitan pérdidas o costos adicionales, al contratar con algún proveedor que tenga contrato vigente previamente adjudicado mediante licitación pública y éste acepte otorgar los mismos bienes o servicios en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad de los bienes o servicios materia del contrato celebrado con la misma u otra dependencia o entidad;

(...)

### ANÁLISIS

El Departamento de Tecnologías de la Información, área requirente de los servicios, propone no llevar a cabo el procedimiento de licitación pública y celebrar un contrato a través de un procedimiento de adjudicación directa, toda vez que la presente justificación demuestra que el procedimiento de adjudicación directa propuesto se basa en criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia que resultan procedentes para obtener las mejores condiciones para el Instituto y por ende para el Estado, dando cumplimiento al artículo 41 de la LAASSP y a los artículos 71 y 72 de su reglamento.

El INPer propone una adjudicación directa a la empresa OFi Store S.A. de C.V. prestador de los servicios del contrato No. 051-DCC-S-039/11 celebrado con la Secretaría de Salud, en virtud de que "al contratar con algún proveedor que tenga contrato vigente previamente adjudicado mediante licitación pública y éste acepte otorgar los mismos bienes o servicios en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad de los bienes o servicios materia del contrato celebrado con la misma u otra dependencia o entidad" ya que la investigación de mercado demuestra que en caso de realizar una licitación pública el INPer incurriría efectivamente en costos adicionales importantes y notoriamente superiores en caso de no adherirse al Contrato en comento.

*[Handwritten signature and initials]*





INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

**PRECIOS OFERTADOS POR LOS PROVEEDORES CONSIDERANDO LA MEDIANA**

Partida	No. Sub-partida	Descripción completa	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Precio Unitario Mensual	Precio Total Mensual Mínimo	Precio Total Mensual Máximo	Precio Total 36 Meses Mínimo	Precio Total 36 Meses Máximo
1	1	Computadora de Escritorio	320	400	\$310.39	\$99,324.80	\$124,156.00	\$3,575,692.80	\$4,469,616.00
	2	Computadora Portátil	12	15	\$444.40	\$5,332.80	\$6,666.00	\$191,980.80	\$239,976.00
	3	Computadora Portátil tipo 2	0	0	\$569.90	-	-	-	-
2	4	Computadora de diseño de escritorio	2	3	\$1,370.54	\$2,741.08	\$4,111.62	\$98,678.88	\$148,018.32
	5	Computadora de diseño de Portátil	2	3	\$1,213.54	\$2,427.08	\$3,640.62	\$87,374.88	\$131,062.32
	1	Impresora personal	104	130	\$81.55	\$8,481.20	\$10,601.50	\$305,323.20	\$381,694.00
	2	Impresora láser B/N avanzada de grupo	20	25	\$269.99	\$5,399.80	\$6,749.75	\$194,392.80	\$242,991.00
	3	Impresora láser color	8	11	\$120.37	\$962.96	\$1,324.07	\$34,666.56	\$47,666.52
	4	Impresora Multifuncional de Grupo	8	10	\$898.00	\$7,184.00	\$8,980.00	\$258,624.00	\$323,280.00
	5	Impresora portátil	12	15	\$75.00	\$900.00	\$1,125.00	\$32,400.00	\$40,500.00
	6	Escáner básico con alimentación automática	72	90	\$92.24	\$6,641.28	\$8,301.60	\$239,086.08	\$298,857.60
3	7	Escáner de Alta Velocidad	1	2	\$247.00	\$247.00	\$494.00	\$8,892.00	\$17,784.00
	8	Plotter	1	2	\$1,334.00	\$1,334.00	\$2,668.00	\$48,024.00	\$96,048.00
	1	No-break PC 1	322	403	\$69.00	\$22,218.00	\$27,807.00	\$799,848.00	\$1,001,052.00
	2	No-break PC 2	4	5	\$400.13	\$1,600.52	\$2,000.65	\$57,618.72	\$72,023.40
		SubTotal						\$5,932,602.72	\$7,510,529.16
		IVA						\$ 949,216.44	\$ 1,201,684.67
		Total						\$6,881,819.16	\$ 8,712,213.83



INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

057

**ANÁLISIS CON RELACIÓN A LA MEDIANA RESULTANTE DE LAS PROPUESTAS DE LOS  
PROVEEDORES**

Proveedores	Mínimo	Máximo
Valor de las propuestas de los proveedores considerando la Mediana por los 36 meses de servicio	\$ 5,932,602.72	\$ 7,510,529.16
Mediana de propuestas de Proveedores	\$ 949,216.44	\$ 1,201,684.67
	\$ 6,881,819.16	\$ 8,712,213.83

Contrato Secretaría Salud	Mínimo	Máximo
Precios ofertados en el contrato de la Secretaría de Salud	\$ 4,286,115.00	\$ 5,427,738.00
	\$ 685,778.40	\$ 868,438.08
	\$ 4,971,893.40	\$ 6,296,176.08

Pérdidas o Costos Adicionales	\$ 1,909,925.76	\$ 2,416,037.75
	38.41%	38.37%

Al analizar los precios presentados por los proveedores y los precios estipulados en el contrato de la Secretaría de Salud, se puede contabilizar una posible pérdida o costo adicional por un monto de (Un millón novecientos nueve mil novecientos veinticinco 76/100 M.N.) a lo largo de los 36 meses de servicio para el mínimo y (Dos millones cuatrocientos dieciséis mil treinta y siete pesos 75/100 M.N.) para el máximo, lo cual corresponde al 38.41% y al 38.37% respectivamente.

Es importante destacar que incluso el precio más bajo ofertado por los proveedores es mayor al precio establecido en el contrato de la Secretaría de Salud tal y como se refleja en la siguiente tabla:

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



# INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA

## ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

### ANÁLISIS CON RELACIÓN A LA PROPUESTA MÁS ALTA

Proveedor más Alto	Mínimo	Máximo
Valor de la propuesta más alta ofertada por los proveedores	\$ 25,036,184.16	\$ 31,436,760.24
	\$ 4,005,789.47	\$ 5,029,881.64
	\$ 29,041,973.63	\$ 36,466,641.88

Contrato Secretaría Salud	Mínimo	Máximo
Precios ofertados en el contrato de la Secretaría de Salud	\$ 4,286,115.00	\$ 5,427,738.00
	\$ 685,778.40	\$ 868,438.08
	\$ 4,971,893.40	\$ 6,296,176.08

Pérdidas o Costos Adicionales	\$ 24,070,080.23	\$ 30,170,465.80
-------------------------------	------------------	------------------

Por otro lado la pérdida o costo adicional mayor se daría considerando la propuesta más alta otorgada por los proveedores, con la que se podría evitar una pérdida o costo adicional de hasta un monto de \$ 30,170,465.80 (Treinta millones ciento setenta mil cuatrocientos sesenta y cinco pesos 80/100 M.N.) con respecto a los precios estipulados en el contrato celebrado con la Secretaría de Salud.

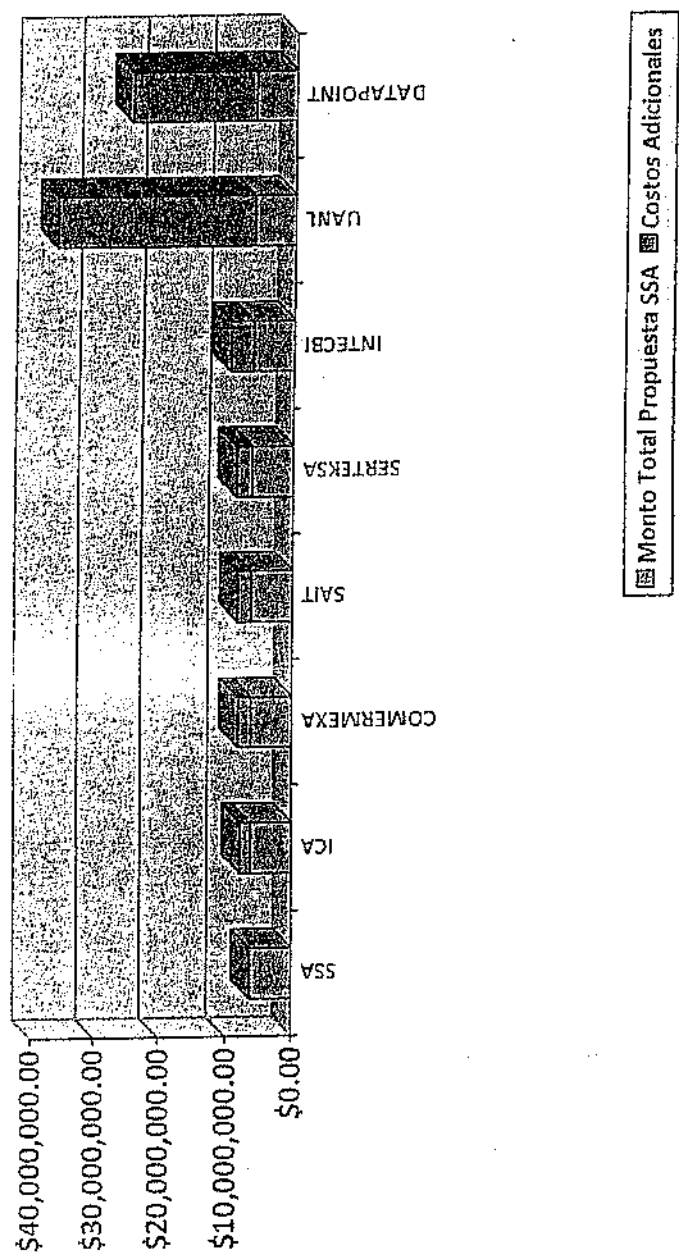
Se integra el siguiente gráfico, donde se puede identificar la pérdida o costo adicional en la que pudiese incurrir el Instituto con relación a cada una de las propuestas entregadas por los proveedores en la investigación de mercado correspondiente:

Handwritten signatures and marks, including a large 'X' and various initials.



INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA  
ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

Costos Adicionales por Cada Proveedor



Como lo marca el artículo 28 de la LAASSP, la investigación de mercado también incluyó el último contrato del Instituto con servicios similares, el cual estuvo vigente hasta el 31 de marzo; los precios pagados por el Instituto en dicho contrato; también son notoriamente superiores a los precios ofrecidos en el contrato actual de la Secretaría de Salud, como se puede apreciar a continuación:

*[Handwritten signatures and marks]*



## INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA ISIDRO ESPINOSA DE LOS REYES

1167

### ACREDITACIÓN PARA LA EXCEPCIÓN AL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN

- De acuerdo a la información contenida en el presente documento, se acredita la posibilidad de exceptuar el procedimiento de licitación y en su caso realizar la contratación mediante una adjudicación directa, ya que el Instituto confirma mediante la investigación de mercado correspondiente, que se obtienen las mejores condiciones para el Estado y para el INPer y se evitan pérdidas o costos adicionales, al contratar con la empresa OFI STORE S.A. DE C.V. la cual tiene el contrato No. 051-DCC-S-039/11 mismo que se encuentra vigente y que fue previamente adjudicado mediante licitación pública, toda vez que dicho proveedor ha aceptado otorgar los mismos bienes y servicios en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad de los bienes o servicios materia del contrato celebrado con la Secretaría de Salud.
- Asimismo se ha identificado que de no llevar a cabo la adjudicación directa antes mencionada se podría incurrir en pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados que podrían significar hasta un monto de \$2,416,037.75, lo que representa un 38.37%, recursos que pueden ser utilizados para la inversión en equipamiento y/o servicios para las áreas sustantivas y críticas del Instituto.
- La adjudicación directa arriba referida ha sido fundamentada y motivada en criterios de economía, eficacia y eficiencia en la utilización del gasto público evitando gastos innecesarios, así como se establece mediante transparencia, ya que la información resultante de la investigación de mercado es pública, e igualmente se procede con honradez e imparcialidad en la selección del proveedor toda vez que éste ha sido identificado del Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales (COMPRANET) y su oferta igualmente es del dominio público, todo en apego de la LAASSP y su Reglamento para obtener las mejores condiciones para el Estado.

ATENTAMENTE

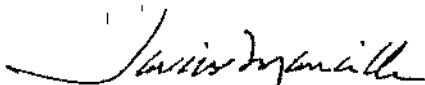
ING. JAVIER ULISES MIRANDA NIETO  
Jefe del Departamento de Tecnologías de la  
Información

Vo. Bo.

Dirección de Planeación

En ausencia y de conformidad con lo dispuesto en el Art. 54 del Estatuto Orgánico del INPer, así como del oficio 2012-1000-000131 de fecha 16 de marzo de 2012, suscrito por el Director General, firma la L.C. Flor Adriana Espóndra Bravo, Subdirectora de Desarrollo Organizacional

### AUTORIZACIÓN

  
DR. JAVIER MANCILLA RAMÍREZ  
Fundamento legal: Art. 22 Fracción II  
Segundo párrafo de L.A.A.S.S.P.



TESTIMONIO DE LA ESCRITURA DE  
CONSTITUCION DE "CONSERVACION A CLINICAS  
Y HOSPITALES", SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL  
VARIABLE.