

FFM-037-2020

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO EN OPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS, EN LO SUCESIVO, "EL CONTRATO" QUE CELEBRAN POR UNA PARTE NACIONAL FINANCIERA, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, COMO FIDUCIARIA DEL FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL FIDEICOMISO", REPRESENTADA POR EL C. SILVERIO GERARDO TOVAR LARREA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO GENERAL Y, POR LA OTRA PARTE, LA SOCIEDAD DENOMINADA "MAINBIT", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, A QUIEN EN ADELANTE SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. FELIPE MENDOZA MENDOZA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO GENERAL, Y ACTUANDO CONJUNTAMENTE A AMBAS PARTES SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.- "EL FIDEICOMISO", declara a través de su Apoderado General:

I.1.- Que su representada se constituyó de acuerdo con las leyes de su creación de fecha 24 de abril de 1934, como consta en la escritura pública número 13,672 de fecha 30 de junio de 1934, otorgada ante la fe del Licenciado Carlos Garcíadiego, entonces Notario Público número 41 del Distrito Federal, inscrita en la Sección Comercio del Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de México, bajo el número 135, a Fojas 59, Volumen 91, Libro Tercero, cuyo objeto social es, entre otras actividades, actuar como Fiduciaria del Gobierno Federal, de sus dependencias y entidades.

I.2.- Que por acuerdo emitido por el Ejecutivo Federal, de fecha 30 de octubre de 1974, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 1º de noviembre del mismo año, se constituyó en Nacional Financiera, S.A., mediante contrato de fecha 18 de diciembre de 1975 el FIDEICOMISO MINERALES NO METÁLICOS MEXICANOS con patrimonio propio.

I.3.- Que mediante decreto de fecha 10 de julio de 1985, publicado en el Diario Oficial de la Federación del día 12 de mismo mes y año, Nacional Financiera se transformó de Sociedad Anónima a Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

I.4.- Que mediante acuerdo emitido por el Ejecutivo Federal, en fecha 25 de enero de 1990 y publicado en el Diario Oficial de la Federación del día 2 de febrero del mismo año, el Fideicomiso Minerales No Metálicos Mexicanos, cambió su denominación a la de FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO; del cual, por disposición expresa contenida en el propio acuerdo, Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, funge como Institución Fiduciaria.





FFM-037-2020

1.5.- Que acredita su personalidad como apoderado general, con suficientes facultades legales para obligar a su representada, mediante la escritura pública número 172,447 de fecha 4 de julio de 2014, otorgada ante la fe del Licenciado Cecilio González Márquez, Notario Público número 151 del Distrito Federal, quien bajo protesta de decir verdad declara que a la fecha dichas facultades no le han sido modificadas ni revocadas.

1.6.- Que su poderdante requiere la prestación del servicio de arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones que incluye servicios administrados para los servidores públicos de **"EL FIDEICOMISO"**.

1.7.- Que el presente contrato es resultado del procedimiento de adjudicación directa que llevó a cabo su representada, de conformidad a lo preceptuado en el artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

1.8.- Que con fundamento en el antepenúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como el numeral VI.A.15 párrafo octavo las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Fideicomiso de Fomento Minero, el C. Gustavo Lázaro de la Colina Flores en su calidad de Gerente de Informática, servidor público del Fideicomiso de Fomento Minero, será el responsable de administrar el contrato a fin de dar seguimiento al cumplimiento del mismo.

1.9.- Que su poderdante cuenta con suficientes recursos económicos para cubrir la erogación que generará la suscripción del presente contrato, en virtud de que le fueron autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público bajo la partida presupuestaria **32301-01 "Arrendamiento de equipo informático"**.

1.10.- Que su representada tiene su domicilio en Avenida Puente de Tecamachalco número 26, Colonia Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, en la Ciudad de México.

II.- El Apoderado General de "EL PROVEEDOR", declara:

II.1.- Que su representada es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas como lo acredita en términos de la escritura pública número 20,994 de fecha 12 de enero de 1990, otorgada ante la fe del Licenciado Antonio Maluf Gallardo, Notario Público número 4 de Tlalnepantla, Estado de México, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del entonces D.F., con el Folio Mercantil número 129411, en fecha 13 de junio de 1990.

II.2.- Que acredita su personalidad como Apoderado General con facultades suficientes para obligarla en los términos del presente contrato, mediante la escritura pública número 89,266 de fecha 24 de julio de 2009, otorgada ante la fe del Licenciado Carlos Prieto Aceves, Titular de la Notaría Pública número 40 de la Ciudad de México antes D.F., facultades que, bajo protesta de decir verdad, manifiesta que no le han sido modificadas ni revocadas.

FFM-037-2020

II.3.- Que su poderdante cuenta con la suficiente infraestructura, experiencia, organización, conocimientos y demás elementos necesarios para cumplir satisfactoriamente con la prestación de los servicios que se le encomiendan.

II.4.- Que bajo protesta de decir verdad manifiestan que ninguno de los empleados de su representada se encuentra impedido para la prestación de los servicios materia de este contrato, por no encontrarse en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante la "Ley".

II.5.- Que su poderdante está inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con el número **MAI900112RW2**.

II.6.- Que, bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, así como de las cuotas obrero patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

II.7.- Que su mandante tiene su domicilio en Calle Romero de Terreros número 804, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México.

II.8.- Que para los efectos de los previsto 32-D del Código Fiscal de la Federación, "**EL PROVEEDOR**", presentó a "**EL FIDEICOMISO**", el documento de fecha 16 de julio del 2020, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) en el que se emite la opinión positiva respecto del cumplimiento de obligaciones fiscales a que alude la regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para el 2020.

II.9.- Que "**EL PROVEEDOR**" presentó a "**EL FIDEICOMISO**", el documento de fecha 16 de julio del 2020, expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el que se emite la opinión positiva respecto del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social a que alude el Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR de fecha 10 de diciembre de 2014, emitido por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 27 de febrero de 2015.

III.-"LAS PARTES", declaran:

III.1.- Que se reconocen recíprocamente la personalidad con la que comparecen a suscribir el presente contrato.

III.2.- Que en la expresión de su voluntad no medio dolo, error, lesión, mala fe ni cualquier otro vicio del consentimiento que pueda afectar la validez del presente contrato, por lo que externan su consentimiento en forma libre y espontánea

III.3.- Que es su voluntad celebrar el presente contrato y están conformes en sujetar su compromiso a los términos y condiciones que expresamente otorgan en las siguientes:








CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO: “EL FIDEICOMISO” contrata con “EL PROVEEDOR” el servicio de arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones, que incluye servicios administrados para los empleados de “EL FIDEICOMISO”, y éste se obliga a efectuarlos con la calidad y eficiencia que sean necesarios, acatando los diversos ordenamientos de carácter legal aplicables a la materia, y a su propuesta técnica-económica que le presentó a “EL FIDEICOMISO”, las que firmadas por las partes formarán parte integrante del presente contrato.

SEGUNDA. - ALCANCES: El objeto del presente contrato se realizará de conformidad con las características y especificaciones que se establecen en el Anexo Técnico y en la propuesta Técnica-Económica de “EL PROVEEDOR”, por lo que “LAS PARTES” se obligan a cumplirlos en todos sus términos.

TERCERA. - IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO: “LAS PARTES” convienen que el importe total del arrendamiento de equipo de cómputo será con monto mínimo de **\$34,429.88** (Treinta y cuatro mil cuatrocientos veintinueve pesos 88/100 M.N.) mensuales más el Impuesto al Valor Agregado, y con monto máximo de **\$85,964.81** (Ochenta y cinco mil novecientos sesenta y cuatro pesos 81/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado.

El monto mencionado en el párrafo anterior, compensará a “EL PROVEEDOR” tanto la calidad del servicio que preste y el tiempo que le dedique, así como por la entrega de los trabajos resultantes, sueldos, honorarios, organización y dirección técnica, administrativa y prestaciones sociales y laborales de su personal, por lo que “EL PROVEEDOR” no podrá exigir mayor retribución por ningún otro concepto.

Igualmente, se convienen que el importe del servicio será fijo durante la vigencia del presente contrato y los impuestos y contribuciones que se originen, serán a cargo de “EL PROVEEDOR”, según determinen las leyes fiscales.

CUARTA.- FORMA DE PAGO: La contraprestación a que se refiere la cláusula inmediata anterior, le será cubierta por “EL FIDEICOMISO” a “EL PROVEEDOR”, mediante pagos mensuales vencido pagaderos dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la factura o Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) correspondiente, y a entera satisfacción del Administrador del Contrato, la cual deberá remitirse en archivo **PDF** y **XML** al correo electrónico **fifomi_facturacion@fifomi.gob.mx**, en caso de que la factura y la documentación comprobatoria no cumplan con lo establecido en el presente contrato se hará del conocimiento a “EL PROVEEDOR” a más tardar a los cinco

1

8

9

FFM-037-2020

días hábiles siguientes a la fecha en que ésta le hubiere entregado las citadas facturas. Pasado dicho término sin que **"EL PROVEEDOR"**, reciba notificación, se entenderá que las facturas y documentación comprobatoria han sido aceptadas.

Los CFDI's que **"EL PROVEEDOR"** expida con motivo del presente contrato, deberán contener los siguientes requisitos:

- a) Expedirse a nombre del Fideicomiso de Fomento Minero;
- b) Descripción del servicio;
- c) Especificar el número del contrato del que derivan;
- d) Deberán estar foliadas;
- e) Contener impresa la cédula de identificación fiscal de **"EL PROVEEDOR"**;
- f) Desglosar el I.V.A., en caso de ser recibo desglosar el I. S. R., y
- g) Presentar correctas las operaciones aritméticas que en su caso contengan.

Una vez entregadas las facturas correspondientes por parte de **"EL PROVEEDOR"**, la Subdirección de Finanzas y Administración de **"EL FIDEICOMISO"**, emitirá la autorización respectiva para su pago mediante transferencia electrónica, siempre y cuando el servicio de referencia haya sido a entera satisfacción del **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**

QUINTA. - VIGENCIA. - La vigencia del presente contrato será del 16 de julio al 31 de diciembre de 2020.

SEXTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA: Conforme al artículo 54 Bis de la Ley, **"EL FIDEICOMISO"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, cuando concurren razones de interés general, o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL FIDEICOMISO"** 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 Secretaría de la Función Pública, previa notificación por escrito a **"EL PROVEEDOR"** dentro de un término no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la fecha en que se tenga conocimiento de tal circunstancia, sin responsabilidad para **"EL FIDEICOMISO"**.

En este supuesto, **"LAS PARTES"** llevarán a cabo los ajustes correspondientes a fin de que **"EL FIDEICOMISO"** pague a **"EL PROVEEDOR"** el servicio que haya realizado y que no le hubiere sido cubierto desde la instrumentación del contrato, hasta el momento de la notificación respectiva, o a la inversa por los servicios no prestados.





FFM-037-2020

SÉPTIMA. - DAÑOS Y PERJUICIOS: "EL PROVEEDOR" se obliga ante **"EL FIDEICOMISO"**, de todos los daños y perjuicios que se ocasionen derivados de la ejecución del servicio objeto del presente Contrato, por negligencia o impericia técnica, o por cualquier otra causa.

OCTAVA. - VICIOS OCULTOS: "EL PROVEEDOR" se obliga ante **"EL FIDEICOMISO"** a responder de los vicios ocultos y defectos del servicio, así como de cualquier otra responsabilidad en que incurra, en los términos señalados en el Anexo Técnico, el presente Contrato y en el Código Civil Federal.

NOVENA. - DERECHOS DE AUTOR U OTROS DERECHOS EXCLUSIVOS: Los derechos de autor u otros derechos exclusivos que resulten materia del presente Contrato, invariablemente se constituirán a favor de **"EL FIDEICOMISO"**, en los términos de las disposiciones aplicables.

DÉCIMA. - INGRESO A LAS INSTALACIONES DEL FIDEICOMISO: "EL FIDEICOMISO" se obliga a facilitar al personal de **"EL PROVEEDOR"** el acceso a sus instalaciones Centrales y Regionales, así como a proporcionar en forma oportuna todas las facilidades para el desempeño de los servicios que se le contratan.

DÉCIMA PRIMERA. - IDENTIFICACION Y DISCIPLINA: Se conviene entre **"LAS PARTES"** que **"EL FIDEICOMISO"** permitirá el acceso a sus instalaciones al personal de **"EL PROVEEDOR"**, obligándose éste a que sus empleados guarden debido orden, disciplina, atención y cortesía durante su ingreso a dichas instalaciones portando en cada momento, identificación en lugar visible.

DÉCIMA SEGUNDA.-GARANTIA DE CUMPLIMIENTO: Para garantizar el debido cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que contrae en virtud del presente contrato, así como la calidad de los servicios y el tiempo que les dedique, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar dentro de los 10 diez días naturales siguientes contados a partir de la fecha de firma de este contrato, una fianza por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe máximo del presente contrato antes de IVA y durante el período de vigencia del mismo.

Dicha fianza deberá ser expedida a favor de **Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo**, en su carácter de Fiduciaria del Fideicomiso de Fomento Minero, en los términos y condiciones siguientes:

X

S

Q

5

FFM-037-2020

1. Que garantiza el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del presente contrato.
2. Que no podrá ser cancelada sin el consentimiento expreso y por escrito de la Titular de la Gerencia de Recursos Materiales de **"EL FIDEICOMISO"**;
3. Que la Institución Afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida;
4. Que la fianza estará vigente durante la duración del contrato y de los convenios modificatorios que de ella deriven, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, y
5. Que en caso de otorgamiento de prórroga o espera, la vigencia de la fianza quedará automáticamente prorrogada en concordancia con dicha prórroga o espera y al efecto la Afianzadora pagará en términos de Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas hasta la cantidad de 10% del monto máximo del contrato, salvo que la prestación del servicio se realice antes de la fecha establecida en el contrato. En caso de incremento en el servicio objeto del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar la modificación respectiva a la garantía de cumplimiento por dicho incremento.

Una vez que **"EL PROVEEDOR"** compruebe a entera satisfacción de **"EL FIDEICOMISO"** la realización del servicio objeto del presente contrato, la Gerencia de Recursos Materiales procederá a otorgar por escrito su consentimiento para la cancelación de la fianza de cumplimiento.

DÉCIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD CIVIL: **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a **"EL FIDEICOMISO"** una póliza de responsabilidad civil o un seguro de daños a terceros, emitida ante Compañía Mexicana debidamente autorizada para ello, equivalente al 100% del monto mínimo de este Contrato, sin considerar el I.V.A., aplicable a bienes muebles, inmuebles y a personas, que deberán mantener vigente hasta la terminación de los instrumentos jurídicos respectivos futuros, así como durante sus prórrogas o ampliaciones, si las hubiera, si los daños o perjuicios exceden ese importe, **"EL PROVEEDOR"** se hará cargo de los mismos.

La póliza deberá ser entregada en la Gerencia de Recursos Materiales dentro de los **10 días naturales siguientes a la firma del presente Contrato.**

X

8

5

Q



FFM-037-2020

Si por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"** resultará dañada alguna instalación, equipo u otros bienes propiedad o bajo resguardo de **"EL FIDEICOMISO"**, ajeno al servicio objeto de este Contrato, su reparación será por cuenta y riesgo de **"EL PROVEEDOR"** y a entera satisfacción de **"EL FIDEICOMISO"** los cuales estarán facultados, en su caso, para solicitar la reposición total del bien dañado, de no ser así se le hará efectiva la garantía de responsabilidad civil.

En el supuesto de que no se presente la póliza dentro del plazo señalado, **"EL FIDEICOMISO"**, iniciará el procedimiento de rescisión administrativa del presente Contrato, en los términos del artículo 54 de la Ley.

DÉCIMA CUARTA.- CESIÓN DE DERECHOS: "EL PROVEEDOR" no podrá ceder ni transferir total o parcialmente los derechos y obligaciones que se deriven de este contrato, a excepción de los derechos de cobro, los cuales podrán cederse a favor de un Intermediario Financiero mediante operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico en Cadenas Productivas, de conformidad con lo dispuesto por el párrafo último del artículo 46 de la Ley, relacionado con el numeral 10 de las Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 28 de febrero de 2007, así como en sus reformas y adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 6 de abril de 2009 y 25 de junio de 2010, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento del **"EL FIDEICOMISO"**.

DÉCIMA QUINTA.- RELACIONES LABORALES: "EL PROVEEDOR" como empresario o patrón del personal que ocupe con motivo del servicio materia del presente contrato, será el único responsable de las relaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social; por tanto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder de todas las reclamaciones que sus empleados o trabajadores presenten en su contra o en contra de **"EL FIDEICOMISO"** en relación con el servicio objeto de este contrato, liberándolo de toda responsabilidad y asumiendo los gastos que se llegaren a generar por algún procedimiento judicial en que se vea inmiscuido **"EL FIDEICOMISO"**.

DÉCIMA SEXTA. - PENAS CONVENCIONALES: Las penas convencionales que se aplicarán a **"EL PROVEEDOR"** por el atraso en la prestación del servicio, serán de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 95 de su Reglamento. **"EL FIDEICOMISO"** aplicará las penas en los siguientes casos:

6

X

8

9



FFM-037-2020

1. Para el caso de atraso en la entrega de los equipos de cómputo, periféricos adicionales e infraestructura necesaria para brindar el "Arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones que incluye servicios administrados", se aplicará al proveedor una pena convencional del 1% del monto total antes del Impuesto al Valor Agregado de cada perfil de equipo de cómputo no entregado, por cada día natural de atraso sobre el valor de la facturación del mes.
2. Para el caso de atraso en la entrega de la herramienta de administración y monitoreo, se aplicará al proveedor una pena convencional del 1% (uno por ciento) del monto de la facturación mensual antes del Impuesto al Valor Agregado por cada día natural de atraso.
3. Por atraso en la entrega de los Reportes señalados en la tabla de Entregables Periódicos del presente Anexo Técnico, el 1% (uno por ciento) por cada día natural de retraso sobre el costo mensual del perfil asociado al servicio que corresponda al reporte no entregado, antes del Impuesto al Valor Agregado.

Dichas penas no deberán de exceder del monto de la garantía de cumplimiento de contrato, ni exceder de 10 días naturales, una vez transcurridos cualquiera de estos dos supuestos **"EL FIDEICOMISO"** podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato y se hará efectiva la garantía de cumplimiento a la que se refiere la cláusula décima segunda.

De continuar la prestación deficiente del servicio por más de 48 horas en días naturales, en la no resolución de un soporte técnico para cualquier área geográfica, se dará de baja el equipo y se generará una solicitud de suministro de un equipo, conforme al inciso 3) "Niveles de servicio para Altas, Bajas y Cambios (ABC).", del punto M. "Niveles de Servicio" del numeral II. "DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y EQUIPAMIENTO" a que se refiere el Anexo Técnico.

En tal caso el Gerente de Recursos Materiales deberá notificar por escrito a **"EL PROVEEDOR"** el oficio que contenga el monto a pagar por concepto de penas convencionales, así como los días de aplicación.

El pago de las penas convencionales se realizará mediante cheque certificado o de caja a favor del Fideicomiso de Fomento Minero, cuya fiduciaria es Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, en moneda nacional y eliminando centavos, el cual será entregado al área responsable de la contratación.

X
8
6
A



FFM-037-2020

Para el caso de incumplimiento por parte de **"EL PROVEEDOR"** a las obligaciones que contrae en virtud del presente contrato, **"EL FIDEICOMISO"** podrá optar entre exigir el cumplimiento del mismo o la rescisión correspondiente, más el pago de la pena convencional conforme a lo establecido en este contrato, sin necesidad de intervención judicial previa.

En el supuesto de que **"EL FIDEICOMISO"** tuviera algún adeudo pendiente con **"EL PROVEEDOR"** en virtud de este contrato, **"LAS PARTES"** están de acuerdo en que de dicho adeudo se descuenta la pena convencional correspondiente.

DÉCIMA SÉPTIMA. - CAUSAS DE RESCISIÓN: **"LAS PARTES"** podrán rescindir administrativamente el presente contrato, en los casos que, de manera enunciativa más no limitativa, se señalan.

- a) Si se declara en concurso mercantil.
- b) En caso de que el proveedor adjudicado no proporcione a **"EL FIDEICOMISO"** los datos necesarios que le permita la inspección, vigilancia, supervisión comprobación de que el servicio, está siendo prestado de conformidad con lo establecido en el instrumento jurídico que en su caso se celebre.
- c) Si subcontrata el servicio materia de esta contratación.
- d) Por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones a cargo del **"EL PROVEEDOR"** previstas en este Contrato.
- e) Cuando se incumplan o contravengan las disposiciones de la Ley, su Reglamento, y las leyes, Reglamentos y Lineamientos que rigen en la materia.
- f) Cuando el **"EL PROVEEDOR"** incurra en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación.
- g) Cuando el **"EL PROVEEDOR"** incurra en negligencia respecto al servicio pactado en el presente Contrato, sin justificación para **"EL FIDEICOMISO"**.
- h) Por incumplimiento de los requisitos para formalizar el presente Contrato incluyendo las de carácter fiscal y de seguridad social previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.
- i) Cuando se agote el monto límite de aplicación de las penas convencionales y/o deducciones pactadas en el presente Contrato.
- j) Si el **"EL FIDEICOMISO"** o cualquier otra autoridad detecta que **"EL PROVEEDOR"** proporcionó información o documentación falsa, falsificada o alterada en el procedimiento de adjudicación o en la ejecución del mismo.
- k) La falta de respuesta por parte **"EL PROVEEDOR"** en el supuesto de que **"EL FIDEICOMISO"** le formule una reclamación con motivo de la prestación del servicio.
- l) En caso de que el proveedor adjudicado modifique los precios del servicio materia de la presente contratación o durante la vigencia del instrumento jurídico formalizado, sin autorización de **"EL FIDEICOMISO"**.

6

X

8

Q



FFM-037-2020

m) Por suspensión injustificada del servicio que afecte la operación de **“EL FIDEICOMISO”**.

n) Ceda total o parcialmente los derechos derivados del presente Contrato a un proveedor distinto, salvo autorización previa y por escrito de **“EL FIDEICOMISO”**.

DÉCIMA SÉPTIMA-BIS. - DEDUCTIVAS: **“EL FIDEICOMISO”** establece deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir **“EL PROVEEDOR”**, bajo los siguientes criterios:

NOMBRE	DESCRIPCION	LIMITES	HORARIO	DEDUCCIONES
Soporte técnico en sitio en la Ciudad de México para Oficinas Centrales.	Atención para los incidentes de servicios en sitio.	2 horas en días hábiles para solución o reemplazo de equipo.	Horario de 9:00 a 18:00 hrs	Se impondrá una deducción equivalente al 50% del monto total de la renta mensual del equipo, y por cada periodo equivalente posterior se aplicará la misma deductiva.
Soporte técnico en sitio fuera de la Ciudad de México, para Oficinas Regionales.	Atención para los incidentes de servicios en sitio.	2 horas en días hábiles para traslado y atención en sitio, 2 horas para solución o reemplazo de equipo.	Horario de 9:00 a 18:00 hrs	Se impondrá una deducción equivalente al 50% del monto total de la renta mensual del equipo, y por cada periodo equivalente posterior se aplicará la misma deductiva.

De continuar la prestación deficiente del servicio por más de 48 horas en días naturales, en la no resolución de un soporte técnico para cualquier área geográfica, se dará de baja el equipo y se generará una solicitud de suministro de un equipo, conforme al inciso 3) “Niveles de servicio para Altas, Bajas y Cambios (ABC).”, del punto M. “Niveles de Servicio” del numeral II. “DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y EQUIPAMIENTO” descrito en el Anexo Técnico.

Las deductivas serán acumulativas y no podrán exceder del monto de la garantía, una vez rebasado se deberá iniciar el procedimiento administrativo de rescisión correspondiente.

DÉCIMA OCTAVA. - PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN: Si se dan una o varias de las hipótesis previstas en las cláusulas anteriores, **“EL FIDEICOMISO”** podrá ejercer el derecho de rescisión en términos de lo dispuesto por el artículo 54 de la Ley, sin necesidad de intervención de la autoridad judicial.



FFM-037-2020

I. 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 5 (cinco días) hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;

II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, **"EL FIDEICOMISO"** contará con un plazo de 15 (quince) días para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer el proveedor. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **"EL PROVEEDOR"** dentro dicho plazo, y

III. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"EL FIDEICOMISO"** por concepto de los bienes recibidos o los servicios prestados hasta el momento de rescisión.

En caso de que se determine la rescisión de este contrato, **"EL FIDEICOMISO"** podrá en función del interés público y evitarse mayores quebrantos, contratar con un tercero la realización de los servicios objeto del mismo.

La firma del presente contrato implica la aceptación y sometimiento expreso de **"LAS PARTES"** al procedimiento establecido en esta cláusula.

DÉCIMA NOVENA. - MODIFICACIONES AL CONTRATO: **"EL PROVEEDOR"** no podrá alterar en forma alguna el presupuesto de este contrato aprobado por **"EL FIDEICOMISO"**, por lo que este último no asumirá ninguna responsabilidad sobre el servicio, contrataciones o pagos realizados sin su autorización.

Los simples ajustes que en su caso se requieran, pero que de ninguna forma impliquen una ampliación presupuestal, deberán ser autorizados por la Gerencia de Recursos Materiales de **"EL FIDEICOMISO"**, previa anuencia del área requirente del servicio.

En los casos en que las modificaciones supongan una ampliación al monto del contrato, será requisito indispensable que la instrucción a **"EL PROVEEDOR"** esté autorizada por la Subdirección de Finanzas y Administración de **"EL FIDEICOMISO"**, previa anuencia del área requirente del servicio de **"EL FIDEICOMISO"**.

Así mismo, con fundamento en el artículo 52 de la Ley, así como el 91 de su Reglamento, **"EL FIDEICOMISO"** podrá realizar modificación al contrato, dentro de su vigencia, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en su conjunto el 20% (VEINTE POR CIENTO) de los conceptos y montos establecidos originalmente, respetándose los montos pactados en este contrato.

Cualquier modificación que se lleve a cabo sin cumplir con las formalidades previstas en esta cláusula, no surtirá efectos entre **"LAS PARTES"**.

9

X

8

Q



FFM-037-2020

VIGÉSIMA. - OBLIGATORIEDAD DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN: “EL PROVEEDOR” deberá proporcionar la información que en su momento se le requiera por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en el **“EL FIDEICOMISO”**, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen, requiriéndole a **“EL PROVEEDOR”** información y/o documentación relacionada con el presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. - PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN: En cualquier momento durante la ejecución del contrato, las partes podrán presentar ante el Órgano Interno de Control de **“EL FIDEICOMISO”**, solicitud de conciliación por desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, en los términos de lo dispuesto por los artículos 77 a 79 de la Ley, así como los diversos 126 a 136 de su Reglamento.

El escrito de solicitud de conciliación que presente **“EL PROVEEDOR”** o **“EL FIDEICOMISO”**, según se trate además de contener los elementos previstos en los artículos 15 y 15A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, deberá hacer referencia al objeto, vigencia y monto del contrato y, en su caso, a los convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de dichos instrumentos debidamente suscritos. En los casos en que el solicitante no cuente con dichos instrumentos, por no haberse formalizado, deberá presentar copia del fallo correspondiente.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- JURISDICCIÓN: “LAS PARTES” están de acuerdo en que para la interpretación y cumplimiento de este contrato se someten expresamente a lo establecido en el Anexo Técnico del presente contrato y a la propuesta técnica-económica que **“EL PROVEEDOR”** presentó a **“EL FIDEICOMISO”**, y **“LAS PARTES”** se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes en materia federal de la Ciudad de México, renunciando a la jurisdicción que por razón de sus domicilios presentes o futuros les pudiera corresponder.

Leído que fue por las partes y sabedoras del alcance y fuerza legal del contenido de sus cláusulas, lo firman por triplicado en la Ciudad de México, el día 16 de julio de 2020.



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



FIFOMI

FIDEICOMISO DE
FOMENTO MINERO

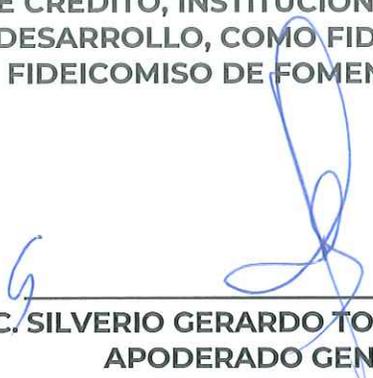
FFM-037-2020

“EL FIDEICOMISO”

**NACIONAL FINANCIERA, SOCIEDAD NACIONAL
DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE
DESARROLLO, COMO FIDUCIARIA DEL
FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO**

“EL PROVEEDOR”

MAINBIT, S.A. DE C.V.


C. SILVERIO GERARDO TOVAR LARREA
APODERADO GENERAL


C. FELIPE MENDOZA MENDOZA
APODERADO GENERAL



C. GUSTAVO LÁZARO DE LA COLINA FLORES
GERENTE DE INFORMÁTICA
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO


C. MARÍA MARGARITA JIMÉNEZ RENDÓN
GERENTE DE RECURSOS MATERIALES
ÁREA CONTRATANTE



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

A LAS PERSONAS FÍSICAS Y MORALES QUE SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE CONSTITUIDAS CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS, CUYO OBJETO SOCIAL ESTE RELACIONADO CON EL OFRECER SERVICIOS DE “ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS”, CONFORME A LO SIGUIENTE:

I. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Fideicomiso de Fomento Minero (FIFOMI), requiere la contratación abierta para el servicio de “Arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones que incluye servicios administrados”, para la totalidad de ubicaciones en la Ciudad de México y el interior de la República, estos servicios deberán incluir cuando menos los siguientes componentes del servicio:

- A. Perfiles de los equipos de cómputo
- B. Distribución y logística de entrega de los equipos de cómputo
- C. Instalación masiva de imagen maestra
- D. Migración unitaria de la información hacia la nueva plataforma tecnológica
- E. Configuración del escritorio del usuario final
- F. Mesa de servicio
- G. Control de activos
- H. Administración de parches
- I. Reubicación de equipos
- J. Soporte técnico remoto y en sitio
- K. Mantenimiento
- L. Monitoreo
- M. Niveles de servicio
- N. Reportes del servicio
- O. Retiro de equipos a la finalización del servicio

Todo esto mediante una gestión centralizada a través de una consola de administración y monitoreo, alineado a las mejores prácticas establecidas en ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y con cumplimiento a los niveles de servicio solicitados por el FIFOMI orientados a garantizar la continuidad de su operación y la satisfacción de las necesidades de los funcionarios en el quehacer diario de sus actividades.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y EQUIPAMIENTO

El participante Adjudicado proporcionará a el FIFOMI el “Arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones que incluye servicios administrados” que contemplan servicios y suministro (sin opción a compra), considerando que un equipo está en óptimas condiciones cuando:

No presente daño físico como rupturas, abolladuras o desgaste en sus componentes externos tales como periféricos, puertos (USB, audio, video, alimentación, red), cables, carcasas, lámpara, pantalla o display, así como ningún daño en sus componentes internos tales como tarjeta madre, ventiladores, filtro de aire, unidad óptica, procesador, disco duro (sin errores en sectores de arranque o particiones), memoria o en cualquiera de sus dispositivos adicionales, según sea el caso, los cuales generen falla o mal funcionamiento del equipo, debiendo operar de manera adecuada.

Asimismo, que cumplan con los niveles de servicios establecidos en el presente Anexo Técnico, durante la prestación del mismo y conforme a los siguientes perfiles:



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

A. Perfiles de los equipos de cómputo

La cantidad estimada de servicios administrados de equipo de cómputo se establece en las siguientes tablas:

VOLUMETRÍA		
PERFIL	CANTIDAD MÍNIMA ESTIMADA	CANTIDAD MÁXIMA ESTIMADA
Equipo de escritorio estándar (tipo 1)	66	161
Equipo móvil básico (tipo 2)	10	25
Equipo móvil especializado (tipo 3)	14	33
Equipo móvil ejecutivo (tipo 4)	2	5
Equipo de escritorio con sistema operativo OS X (tipo 5)	0	1
Equipo de video proyección portátil (tipo 6)	0	4

El participante deberá establecer costos unitarios de acuerdo con el tipo de perfil suministrado.

El FIFOMI durante la vigencia del contrato, podrá requerir de dispositivos adicionales al “Arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones que incluye servicios administrados”, este requerimiento será realizado por el administrador del contrato mediante oficio, en el entendido de que una vez notificado al participante Adjudicado, este deberá hacer entrega de los dispositivos adicionales en un periodo no mayor a cinco días hábiles; por lo que será necesario que el participante incluya dentro de su propuesta económica el costo de los siguientes dispositivos adicionales:

Dispositivo
Ampliación a 16 GB de RAM para equipo de escritorio estándar (tipo 1)
Ampliación a 12 GB de RAM para equipo móvil básico (opcional) (tipo 2)
Ampliación a 32 GB de RAM para equipo móvil especializado (opcional) (tipo 3)
Ampliación a 12 GB de RAM para equipo móvil ejecutivo (opcional) (tipo 4)
Ampliación a 16 GB de RAM para equipo de escritorio con sistema operativo OS X (tipo 5)
Ampliación a 32 GB de RAM para equipo de escritorio con sistema operativo OS X (tipo 5)
Tarjeta gráfica dedicada para equipo de escritorio estándar (tipo 1)
Tarjeta interna de red WiFi 802.11 a/b/g/n para equipo de escritorio (tipo 1)
Bocinas externas estéreo, del mismo fabricante que el equipo de escritorio (tipo 1)
Monitor LCD adicional (características y modelo especificados en escritorio estándar tipo 1)
Teclado adicional (características y modelo especificados en escritorio tipo 1)
Teclado adicional inalámbrico (diseño específico del fabricante)
Mouse adicional (características y modelo especificados en escritorio tipo 1)
Mouse adicional inalámbrico (diseño específico del fabricante)
Base de expansión de puertos I/O + USB para equipo móvil básico (diseño específico del fabricante para el modelo de equipo propuesto) (tipo 2)
Base de expansión de puertos I/O + USB para equipo móvil especializado (diseño específico del fabricante para el modelo de equipo propuesto) (tipo 3)
Base de expansión de puertos I/O + USB para equipo móvil ejecutivo (diseño específico del fabricante para el modelo de equipo propuesto) (tipo 4)
Batería de duración extendida (60 Watts/hora) para equipo móvil básico (tipo 2)
Batería de duración extendida (70 Watts/hora) para equipo móvil especializado (tipo 3)
Batería de duración extendida (60 Watts/hora) para equipo móvil ejecutivo (opcional) (tipo 4)
Unidad externa de lectura/escritura DVD-RW para equipo móvil básico y ejecutivo (tipo 2, y 4)
Back pack o maletín de nylon diseñado para laptops con pantalla de hasta 14”, debe ser parte de la oferta comercial del fabricante del equipo móvil básico (tipo 2)
Back pack o maletín de nylon diseñado para laptops con pantalla de hasta 14”, debe ser parte de la oferta comercial del fabricante del equipo móvil especializado (tipo 3)



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Dispositivo
Maletín de piel diseñado para laptops con pantalla de hasta 12.5”, debe ser parte de la oferta comercial del fabricante del equipo móvil ejecutivo (tipo 4)
Funda de piel diseñada para laptops ofertadas como equipo móvil ejecutivo, debe ser parte de la oferta comercial del fabricante del equipo móvil ejecutivo (tipo 4)
Lámpara para video proyector portátil (tipo 6)
Filtro de aire para video proyector portátil (tipo 6)
Módulo WiFi para proyector (tipo 6)
Soporte de techo para video proyector de sala (tipo 6)

El costo de estos dispositivos (accesorios) será devengado al mes siguiente de su solicitud en una sola exhibición por lo que no deberán considerarse como un factor adicional fijo en el precio mensual del servicio. Es importante señalar que para el pago del servicio en equipos que sean solicitados una vez transcurrido los primeros días del mes, este solo será en proporción a los días de uso.

En caso de requerir un dispositivo (accesorio) diferente a los previstos en la tabla de Dispositivo para el FIFOMI, éste se tendrá que cotizar, y en su caso autorizar por parte del Administrador del Contrato, deberá ser aprovisionado en un tiempo no mayor a cinco días hábiles después de la solicitud del administrador del contrato vía oficio.

A continuación, se detallan las características técnicas mínimas de los equipos por perfil establecido.

1) CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL “EQUIPO DE ESCRITORIO ESTÁNDAR (TIPO 1)”

CARACTERÍSTICA MÍNIMA	DESCRIPCIÓN
PROCESADOR	Intel 4ª generación Core i3 4130 o AMD 2ª generación APU A8 5500B
TAMAÑO DE CHASIS	Small Form Factor con apertura y cierre sin necesidad de herramientas (diseño tool-less)
CHIPSET	De tecnología propietaria del fabricante del procesador propuesto
BIOS	El fabricante deberá ser propietario del BIOS integrado en la placa madre
TARJETA GRÁFICA INTEGRADA	Integrada en el chipset, salida de video digital compatible con el monitor propuesto y VGA (nativo o mediante convertidor incluido) Soporte incluido para utilizar dos monitores de forma simultánea
TARJETA GRÁFICA SECUNDARIA	Capacidad de integrar una tarjeta gráfica con procesador de video dedicado
MEMORIA RAM PRINCIPAL	8 GB DDR3 con capacidad de crecimiento a 16 GB
LICENCIA DE OS	Windows 8.1 Pro 64 bits Español
UNIDAD DE ALMACENAMIENTO	1 disco duro de 500 GB SATA a 7200 rpm con 6.0 Gb/s de bus de transferencia
UNIDAD ÓPTICA	1 DVD±RW SATA
PUERTOS USB Y AUDIO	8 USB y al menos 2 deben ser versión 3.0 2 conectores frontales de audio 3.5mm (audífonos y micrófono) 2 conectores traseros de audio 3.5mm (entrada, salida)
RED ETHERNET	1 puerto integrado 100/1000 (Gigabit) Ethernet
RED WIFI	Capacidad de integrar una tarjeta interna de red WiFi 802.11 a/b/g/n
SEGURIDAD FÍSICA	Candado mecánico incluido con el chasis, debe de utilizar llave maestra única para todos los equipos suministrados por dependencia



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

FUENTE DE PODER	Consumo máximo de 260W
TECLADO Y MOUSE	Teclado en español, distribución latinoamericana, conexión USB Mouse óptico de dos botones y scroll, conexión USB
MONITOR	LCD de 20", cable y conector de video digital acorde a salida de video integrada en el CPU, conector adicional VGA integrado, resolución nativa de 1600x900, contraste 1000:1, ángulo de visibilidad de 160º vertical y 170º horizontal, base con ajuste de inclinación
GARANTÍA	Soportada por el proveedor durante la vigencia del contrato
CERTIFICACIÓN DE MEDIO AMBIENTE	Cumplimiento con certificaciones ENERGY STAR y EPEAT nivel Gold para el equipo propuesto (México y EUA)

2) CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL “EQUIPO MÓVIL BÁSICO (TIPO 2)”

CARACTERÍSTICA MÍNIMA	DESCRIPCIÓN
PROCESADOR	Intel 4ª generación Core i5 4300U
TIPO DE EQUIPO	Ultraligero (Ultrabook)
CHIPSET	De tecnología propietaria del fabricante del procesador propuesto
BIOS	El fabricante deberá ser propietario del BIOS integrado en la placa madre El BIOS deberá permitir una administración remota fuera de línea (out of band)
TARJETA GRÁFICA INTEGRADA	Intel HD 4400 con salida de video digital y VGA Soporte incluido para utilizar un monitor externo de forma simultánea
MEMORIA RAM PRINCIPAL	8GB DDR3L con capacidad (opcional) de crecimiento a 12 GB
LICENCIA DE OS	Windows 8.1 Pro 64 bits Español
UNIDAD DE ALMACENAMIENTO	1 disco duro de 500 GB SATA a 7200 rpm y al menos 16 GB de caché SSD o Flash
UNIDAD ÓPTICA	No debe incluir unidad óptica interna (diseño de fábrica)
PUERTOS USB Y AUDIO	2 USB 3.0 y al menos 1 debe permitir la carga de dispositivos externos 1 conector de audio 3.5mm (audífonos + micrófono) 1 micrófono omnidireccional integrado
CÁMARA WEB	Integrada en la parte superior del marco o bisel de la pantalla
BOCINAS	2 bocinas integradas
RED ETHERNET	1 puerto integrado 100/1000 (Gigabit) Ethernet
RED WIFI	Tarjeta de red Intel Dual-Band Wireless AC 7260 + Bluetooth 4.0
SEGURIDAD FÍSICA	Cable de seguridad externo, de acero multi-hilo, con candado y juego de dos llaves, longitud mínima de 1.80m
BATERÍA Y CARGADOR	Recargable, con entrega mínima de 40 Watts/hora Cargador/Adaptador AC incluido, compatible para México (NEMA 5-15)
TECLADO, PUNTERO TÁCTIL, ALMOHADILLA TÁCTIL	Teclado en español retroiluminado con distribución latinoamericana, puntero táctil en zona de teclado y almohadilla táctil multizona
LECTOR BIOMÉTRICO	Lector de huella (biométrico) incluido
PANTALLA	14" con resolución nativa mínima de 1366x768 mediante pantalla táctil incluida
PESO MÁXIMO	2.0 kg sin incluir adaptador de corriente



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

GARANTÍA	Soportada por el proveedor durante la vigencia del contrato
CERTIFICACIÓN DE MEDIO AMBIENTE	Cumplimiento con certificaciones ENERGY STAR y EPEAT nivel Gold para el equipo propuesto (México y EUA)
MALETÍN	Back pack o maletín de nylon diseñado para transportar computadoras móviles con pantalla de hasta 14", debe ser parte de la oferta comercial del fabricante del equipo

3) CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL "EQUIPO MÓVIL ESPECIALIZADO (TIPO 3)"

CARACTERÍSTICA MÍNIMA	DESCRIPCIÓN
PROCESADOR	Intel 4ª generación Core i7 4900MQ
TIPO DE EQUIPO	Equipo portátil de trabajo (Mobile Workstation)
CHIPSET	De tecnología propietaria del fabricante del procesador propuesto
BIOS	El fabricante deberá ser propietario del BIOS integrado en la placa madre El BIOS deberá permitir una administración remota fuera de línea (out of band)
TARJETA GRÁFICA INTEGRADA	NVIDIA 2GB GDDR5 con salida de video digital y VGA Soporte incluido para utilizar un monitor externo de forma simultánea
MEMORIA RAM PRINCIPAL	16GB DDR3L con capacidad de crecimiento opcional a 32 GB
LICENCIA DE OS	Windows 8.1 Pro 64 bits Español
UNIDAD DE ALMACENAMIENTO	1 disco duro de 500 GB SATA a 7200 rpm y al menos 16 GB de caché SSD o Flash
UNIDAD ÓPTICA	1 DVD±RW SATA
PUERTOS USB Y AUDIO	2 USB 3.0 y al menos 1 debe permitir la carga de dispositivos externos 1 conector de audio 3.5mm (audífonos + micrófono) 1 micrófono omnidireccional integrado
CÁMARA WEB	Integrada en la parte superior del marco o bisel de la pantalla
BOCINAS	2 bocinas integradas
RED ETHERNET	1 puerto integrado 100/1000 (Gigabit) Ethernet
RED WIFI	Tarjeta de red Intel Dual-Band Wireless AC 7260 + Bluetooth 4.0
SEGURIDAD FÍSICA	Cable de seguridad externo, de acero multi-hilo, con candado y juego de dos llaves, longitud mínima de 1.80m
BATERÍA Y CARGADOR	Recargable, con entrega mínima de 80 Watts/hora Cargador/Adaptador AC incluido, compatible para México (NEMA 5-15)
TECLADO, PUNTERO TÁCTIL, ALMOHADILLA TÁCTIL	Teclado en español retroiluminado con distribución latinoamericana, puntero táctil en zona de teclado y almohadilla táctil multizona
LECTOR BIOMÉTRICO	Lector de huella (biométrico) incluido
PANTALLA	15.6" con resolución nativa mínima de 1920x1080
PESO MÁXIMO	3.0 kg sin incluir adaptador de corriente
GARANTÍA	Soportada por el proveedor durante la vigencia del contrato
CERTIFICACIÓN DE MEDIO AMBIENTE	Cumplimiento con certificaciones ENERGY STAR y EPEAT nivel Gold para el equipo propuesto (México y EUA)
MALETÍN	Back pack o maletín de nylon diseñado para transportar computadoras móviles con pantalla de hasta 15.6", debe ser parte de la oferta comercial del fabricante del equipo



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

4) CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL “EQUIPO MÓVIL EJECUTIVO (TIPO 4)”

CARACTERÍSTICA MÍNIMA	DESCRIPCIÓN
PROCESADOR	Intel 4ª generación Core i7 4500U
TIPO DE EQUIPO	Ultraligero (Ultrabook) convertible a Tablet
CHIPSET	De tecnología propietaria del fabricante del procesador propuesto
BIOS	El fabricante deberá ser propietario del BIOS integrado en la placa madre El BIOS deberá permitir una administración remota fuera de línea (out of band)
TARJETA GRÁFICA INTEGRADA	Intel HD 4400 con salida de video digital Soporte incluido para utilizar un monitor externo de forma simultánea
MEMORIA RAM PRINCIPAL	8GB DDR3L con capacidad (opcional) de crecimiento a 12 GB
LICENCIA DE OS	Windows 8.1 Pro 64 bits Español
UNIDAD DE ALMACENAMIENTO	1 disco duro de 256 GB SSD SATA
UNIDAD ÓPTICA	No debe incluir unidad óptica interna (diseño de fábrica)
PUERTOS USB Y AUDIO	2 USB 3.0 y al menos 1 debe permitir la carga de dispositivos externos 1 conector de audio 3.5mm (audífonos + micrófono) 1 micrófono omnidireccional integrado
CÁMARA WEB	Integrada a la pantalla
BOCINAS	2 bocinas integradas
RED WIFI	Tarjeta de red Intel Dual-Band Wireless AC 7260 + Bluetooth 4.0
SEGURIDAD FÍSICA	Cable de seguridad externo, de acero multi-hilo, con candado y juego de dos llaves, longitud mínima de 1.80m
BATERÍA Y CARGADOR	Recargable, con entrega mínima de 44 Watts/hora Cargador/Adaptador AC incluido, compatible para México (NEMA 5-15)
TECLADO, PUNTERO TÁCTIL, ALMOHADILLA TÁCTIL	Teclado en español retroiluminado con distribución latinoamericana, almohadilla táctil multizona
PANTALLA	11.6” a 12.5” con resolución nativa mínima de 1366x768 mediante pantalla táctil incluida con modalidad de conversión a Tablet
PESO MÁXIMO	1.6 kg sin incluir adaptador de corriente
GARANTÍA	Soportada por el proveedor durante la vigencia del contrato
CERTIFICACIÓN DE MEDIO AMBIENTE	Cumplimiento con certificaciones ENERGY STAR y EPEAT nivel Gold para el equipo propuesto (México y EUA)
MALETÍN	Funda de piel diseñado para transportar el equipo móvil propuesto, debe ser parte de la oferta comercial del fabricante del equipo
BASE DE EXPANSIÓN	Base de expansión de puertos I/O + USB para equipo móvil ejecutivo (diseño específico del fabricante para el modelo de equipo propuesto)
TECLADO Y MOUSE PARA BASE DE EXPANSIÓN	Teclado en español, distribución latinoamericana, conexión USB Mouse óptico de dos botones y scroll, conexión USB
MONITOR PARA BASE DE EXPANSIÓN	LCD de 20”, cable y conector de video digital acorde a salida de video integrada en la base de expansión, conector adicional VGA integrado, resolución nativa de 1600x900, contraste 1000:1, ángulo de visibilidad de 160º vertical y 170º horizontal, base con ajuste de inclinación



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

5) CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL “EQUIPO DE ESCRITORIO CON SISTEMA OPERATIVO OS X (TIPO 5)”

CARACTERÍSTICA MÍNIMA	DESCRIPCIÓN
PROCESADOR	Intel 4ª generación Core i7 3.2 GHz quad-core
TIPO DE EQUIPO	Escritorio todo en uno 27”
TARJETA GRÁFICA INTEGRADA	NVIDIA GeForce GTX de 4GB
MEMORIA RAM PRINCIPAL	8GB DDR3 con capacidad de crecimiento a 32 GB
LICENCIA DE OS	Sistema Operativo OS X Mavericks
UNIDAD DE ALMACENAMIENTO	1 disco duro de 1 TB (7200 rpm)
UNIDAD ÓPTICA	No debe incluir unidad óptica interna (diseño de fábrica)
PUERTOS USB Y AUDIO	4 USB 3.0 compatible con USB 2.0 1 mini-conector de audio (audífonos + micrófono)
RED ETHERNET	1 puerto integrado 100/1000 (Gigabit) Ethernet
RED WIFI	Tarjeta de red Wireless 802.11 ac
CÁMARA WEB	Integrada a la pantalla
BOCINAS	2 bocinas integradas
TECLADO Y MOUSE	Teclado en español, distribución latinoamericana Mouse óptico
MONITOR	Integrado Tipo LCD de 27”, resolución nativa de 2560 x 1440
GARANTÍA	Soportada por el proveedor durante la vigencia del contrato
SISTEMA OPERATIVO:	Precargado de fábrica OS X, propio del fabricante
CERTIFICACIÓN DE MEDIO AMBIENTE	Cumplimiento con certificaciones ENERGY STAR y EPEAT nivel Gold para el equipo propuesto (México y EUA)

6) CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL “EQUIPOS DE VIDEO PROYECCIÓN PORTÁTIL (TIPO 6)”

CARACTERÍSTICA MÍNIMA	DESCRIPCIÓN
RESOLUCIÓN	Soporte WXGA (1280 X 800)
BRILLO	2,800 Lúmenes ANSI



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

CONTRASTE	10,000:1
LÁMPARA	Duración de 5,000 horas en modo normal
FILTRO DE AIRE	Duración de 10,000 horas
PUERTOS	HDMI, VGA, S-Video, Video RCA, USB (lectura de documentos sin necesidad de la PC)
RED WIFI	Soporte a módulo opcional b/g/n para proyección inalámbrica
SEGURIDAD FÍSICA	Cable de seguridad externo, de acero multi-hilo, con candado y juego de dos llaves, longitud mínima de 1.80m
PESO MÁXIMO	3.0 KG
DISTANCIA MÍNIMA	6 metros a la zona de proyección
CONTROL REMOTO	Incluido con baterías
MALETÍN DE TRANSPORTACIÓN	Maletín del fabricante
GARANTÍA	Soportada por el proveedor durante la vigencia del contrato

B. Distribución y logística de entrega de los equipos de cómputo

Se deberá presentar un plan de trabajo general propuesto por el participante de acuerdo a lo presentado en el presente Anexo Técnico.

1) Personal requerido.

Para dar atención a todos los servicios solicitados en este Anexo Técnico, el FIFOMI requiere contar con personal por parte del participante Adjudicado que debe cumplir como mínimo con los siguientes perfiles:

Gerente de proyecto.

- a) Licenciatura y/o Ingeniería en sistemas, informática, eléctrica, electrónica, telemática o alguna otra relacionada a ingenierías de las ciencias exactas, que deberá demostrar a través de cedula o título profesional.
- b) Mínimo con un año de experiencia comprobable en puesto similar, esto dado que las características de especialización del servicio lo requieren.

Funciones:

- a) Responsable de administrar los servicios, sistemas de información y tecnología para la implantación de una solución de acuerdo con lo establecido en el contrato de servicios.
- b) Responsable de manejar la relación técnica y de servicios entre el participante Adjudicado y el FIFOMI durante el proceso de implementación de los servicios.
- c) Responsable de monitorear la implementación de los servicios para asegurar que sea implementado de acuerdo a estándares de calidad y requerimientos del FIFOMI.
- d) Responsable de asegurar una transición transparente de la fase de implementación de los servicios a la fase de día a día. Responsable de utilizar las metodologías para la administración del proyecto.





ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

En cualquier momento el FIFOMI tendrá la facultad de exigir la separación inmediata del Gerente de proyecto del participante Adjudicado si considera que su desempeño y conocimientos no son los adecuados para el cumplimiento de sus labores, en cuyo caso el participante Adjudicado lo sustituirá por otro que cumpla con los requisitos establecidos por el FIFOMI en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud por parte del administrador del contrato vía oficio, mismo que se dirigirá al representante legal del participante Adjudicado en la que se solicite el remplazo.

2) Reunión de definición general del proyecto, distribución y logística.

El participante Adjudicado, será responsable de ejecutar las tareas técnicas y administrativas para el arranque de los servicios en coordinación con el FIFOMI. El personal designado por el participante Adjudicado asistirá a las instalaciones del FIFOMI a la reunión para la definición general del proyecto, distribución y logística que se llevará a cabo en una sesión única a más tardar al segundo día hábil después de la notificación de la adjudicación, en donde entre otros se definirán:

El participante Adjudicado en conjunto con personal del FIFOMI, definirán y elaborarán los formatos para la administración del proyecto basándose en la metodología de PMI, así como el “Calendario y Programa de Instalación”, considerando que la fecha de inicio del servicio será el 01 de julio de 2020.

El FIFOMI a través del administrador del contrato podrá realizar modificaciones al calendario en cualquier momento, de tal forma que no afecten la fecha límite de instalación del 100% del equipo de cómputo y de común acuerdo con el participante Adjudicado enviando notificación por escrito al gerente del proyecto, esto con el fin de no alterar la operación y atender a las cargas de trabajo de las unidades administrativas del FIFOMI. El FIFOMI se reserva el derecho de realizar modificaciones en el transcurso de la instalación de tal forma que no se afecten las fechas finales del programa, lo anterior en conjunto con el participante Adjudicado.

El FIFOMI proporcionará la configuración detallada de los equipos de cómputo parte del presente servicio.

El FIFOMI proporcionará la relación de la información de los usuarios a quienes se les hará entrega de los equipos de cómputo en cada inmueble en un plazo no mayor a 2 días hábiles posteriores a la adjudicación, esta relación será entregada al Gerente del proyecto.

El FIFOMI designará al personal que coordinará la instalación de los equipos de cómputo objeto del servicio por parte del FIFOMI, dicha designación será notificada por escrito al participante Adjudicado por parte del administrador del contrato en un plazo no mayor a 2 días hábiles posteriores a la adjudicación.

El FIFOMI a través del administrador del contrato definirá los parámetros de configuración de los equipos de cómputo, mismos que se darán a conocer al participante Adjudicado mediante oficio en un plazo no mayor a 2 días hábiles posteriores a la adjudicación.

El FIFOMI definirá el “Resguardo de bienes informáticos” a utilizar en conjunto con el participante Adjudicado, esto durante la vigencia del servicio.

El FIFOMI definirá en conjunto con el participante Adjudicado la cuenta y contraseña de administración local de los equipos y entregará al participante Adjudicado una cuenta provisional de dominio limitada para configuración de red.

El participante Adjudicado recibirá las instrucciones sobre la configuración de los equipos de cómputo y dispositivos informáticos adicionales impartida por el personal designado del FIFOMI, esto durante los primeros 2 días hábiles posteriores a la adjudicación.

3) Entrega de los equipos de cómputo y periféricos adicionales.

La entrega de los servicios administrados de Equipo de Cómputo se realizará de acuerdo al Apéndice 2. “Lugar de entrega de los equipos de cómputo”, en las cantidades señaladas en el Apéndice 3. “Distribución de los equipos de cómputo y periféricos adicionales”, y de acuerdo al “Calendario y Programa de Instalación” que se generará durante la reunión de definición general del proyecto, distribución y



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

logística que se llevará a cabo en una sesión única a más tardar al segundo día hábil después de la notificación de la adjudicación, en el cual se señalará a los Coordinadores de Actividades del FIFOMI que los recibirán y este será parte de los entregables de única vez.

4) Relación de los equipos de cómputo.

Para facilitar la recepción y control de los bienes parte de este servicio, el participante Adjudicado, dentro de los 3 días naturales siguientes a la notificación de la adjudicación, entregará al administrador del contrato una relación de los equipos de cómputo que formarán parte del presente servicio en medio impreso y magnético, en formato de MS Excel.

5) Plan de trabajo de la entrega de servicios.

El FIFOMI será responsable de proporcionar al participante Adjudicado lo siguiente:

6) Durante la entrega de los equipos de cómputo y periféricos adicionales.

El FIFOMI a través del administrador del contrato designará durante los primeros dos días hábiles posteriores a la adjudicación, al personal que coordinará la recepción de los equipos de cómputo y periféricos adicionales objeto del servicio en todos los edificios del FIFOMI.

El personal brindará las facilidades necesarias para la recepción del equipo de cómputo.

7) Durante la instalación de los equipos de cómputo.

El FIFOMI verificará a través de los Coordinadores de Actividades designados por el Administrador del Contrato para la coordinación del servicio el procedimiento de las instalaciones de equipo de cómputo y será la única facultada para resolver situaciones no contempladas en este Anexo Técnico, durante todo el proceso de instalación.

El FIFOMI podrá tener acceso ilimitado a los manuales, instructivos y/o folletos, así como medios ópticos o magnéticos y accesorios adicionales contenidos en las cajas en idioma español, de igual manera quedará en resguardo de las llaves maestras de los candados físicos de los equipos.

8) Incremento o disminución del “Arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones que incluye servicios administrados”.

El FIFOMI a través del administrador del contrato podrá incrementar o disminuir el número del “Arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones que incluye servicios administrados” de conformidad a las necesidades de operación durante la vigencia del contrato sin que estos ajustes causen costos adicionales para el FIFOMI.

C. Instalación masiva de imagen maestra

1) Licenciamiento

Será responsabilidad del participante Adjudicado proporcionar las licencias o derechos de uso de los programas de cómputo (software OEM) propietarios y de terceros (firmware, controladores, etc.) que se requieran para la operación de los equipos de cómputo, administración y monitoreo, asimismo, estos serán verificados por el administrador del contrato con el listado de equipos entregados y sistemas precargados. De igual manera el FIFOMI podrá solicitar por escrito al participante Adjudicado la actualización de dichas licencias a las últimas versiones liberadas por el fabricante, sin que esto genere un costo adicional al establecido por equipo de cómputo.

2) Software.

- El licenciamiento Microsoft instalado en el disco imagen, lo proveerá el FIFOMI.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

- El licenciamiento de software de los perfiles especificados 1, 2, 3, 4 y 5 instalado en el disco imagen, lo proveerá el participante Adjudicado.
- El FIFOMI proveerá las licencias de software aplicativo administrativo de oficina que será instalado en el disco imagen y adicionalmente el que se requiera instalar en los equipos de cómputo parte del servicio y otros que, en particular, usuarios del FIFOMI, requiera para el desarrollo de sus actividades.
- El FIFOMI, por medio del administrador del contrato podrá solicitar por escrito como parte del servicio proporcionado por el participante Adjudicado, la instalación de software en equipos de cómputo en particular, siendo responsabilidad del FIFOMI, contar con el derecho de uso de las licencias de software solicitado a instalarse.

3) Disco imagen

El FIFOMI llevará a cabo la elaboración de un disco imagen, el cual se compone de la configuración estándar independiente del fabricante del hardware más los elementos de software proporcionado por el FIFOMI, propios del equipo de cómputo como “drivers” o “controladores” y “actualizaciones” y aplicaciones utilizadas por el FIFOMI. El participante Adjudicado deberá de proporcionar al administrador del contrato en la dirección especificada en el numeral “IX. Administrador del instrumento jurídico” un equipo por cada perfil de equipo de cómputo solicitado en un máximo de 3 días naturales después de la notificación de la adjudicación con el objetivo de que el FIFOMI elabore el disco imagen, devolviendo el disco imagen al Gerente del Proyecto del participante Adjudicado en un máximo de 2 días naturales posteriores a la recepción de los equipos.

El disco imagen se compone de la configuración estándar para cada perfil de equipo de cómputo y debe considerar lo siguiente:

- Capa 1: Sistema operativo
- Capa 2: Aplicaciones base
- Capa 3: Drivers para Windows 8.1 Enterprise Edition (64 bits)
- Capa 4: Aplicaciones requeridas por otros proveedores, como son el servicio de impresión y digitalización, etc.

Tipo	Configuración estándar de la imagen base
Sistema operativo	
Windows 8.1 Enterprise Edition a 64 bits en idioma español	Consistirá en la distribución estándar en español, configurada a la operación regional correspondiente a México. Se deberán eliminar las siguientes aplicaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Todos los juegos, tales como solitario, busca minas, spider, otros de naturaleza similar. • Cliente de correo ligero tipo "Outlook Express" o su equivalente.
Configuración de Sistema Operativo	De forma adicional se deberá revisar que la configuración del sistema operativo en la imagen del software cumpla con los lineamientos del Apéndice 1 “Detalle de Configuración de Sistema Operativo, Características y Aplicaciones de Disco Imagen”.
Aplicaciones base	
Suite MS Office	Se incluirá la distribución estándar en español integrando los correctores ortográficos y de gramática en español. La versión a incluir en la imagen será la denominada MS Office 365 (64 bits) incluyendo Word, Excel, Power Point, Access y el cliente de correo electrónico Outlook 365.
Antivirus	Se incluirá el antivirus institucional.
Acrobat Reader	Se incluirá la versión DC del Acrobat Reader
Outlook	Incluido en la suite Office 365 (64 bits)
Skype (para uso de forma interna)	El software Skype Empresarial.
Aplicaciones requeridas por otros proveedores	
Drivers y agentes	Aplicaciones requeridas por otros proveedores, como son el servicio de impresión y digitalización, etc.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Aunado a ello el participante Adjudicado dotará los equipos de cómputo con la licencia tipo Windows OEM emitida por el fabricante.

D. Migración unitaria de la información hacia la nueva plataforma tecnológica

1) Al inicio del servicio.

A fin de proteger la información contenida en los equipos de cómputo con los que actualmente cuenta el FIFOMI, cuando sean sustituidos por equipos de cómputo parte del presente servicio, el participante Adjudicado deberá realizar el procedimiento de aseguramiento de medios de almacenamiento (estos deberán ser proporcionados por el participante Adjudicado sólo durante la migración), es decir mantendrá la información de los usuarios en medios de almacenamiento en lo que el usuario final hace una validación de su información migrada, esto al concluir la migración de la información al equipo asignado.

2) Instalación de los equipos de cómputo.

En virtud de que el FIFOMI cuenta actualmente con equipos de cómputo en arrendamiento y equipos de cómputo en propiedad e inclusive cuenta con usuarios sin equipo de cómputo, es posible que no sean aplicables algunas de las actividades descritas.

Para los diferentes perfiles de equipos de cómputo el participante Adjudicado deberá:

- Respalidar la información personal del equipo de cómputo a sustituir, es necesario respaldar el contenido de la carpeta “Respaldo”, incluyendo todos los archivos con extensiones de Microsoft Office, así como los archivos de bases de datos de Access *.mdb y archivos relativos al correo electrónico Microsoft Outlook *.pst.
- Obtener listado o relación de paquetes, programas y sistemas instalados que no se encuentren en el disco imagen, esto con el fin de darlo a conocer al responsable informático del Edificio. Asimismo, registrará las unidades de red conectadas y los datos de conexión de los periféricos instalados.
- Desempacar los equipos de cómputo y componentes.
- Instalación física del equipo de cómputo en el espacio indicado por el usuario.
- Configuración del equipo de cómputo para conexión a red y del usuario al dominio, de acuerdo a los parámetros que el FIFOMI indique al participante Adjudicado.
- Configuración del cliente de correo electrónico institucional.
- Instalar y configurar dispositivos de red y periféricos en el equipo de cómputo, de acuerdo a los parámetros que el FIFOMI indique.
- Restaurar la información personal respaldada al perfil de cada usuario en el equipo asignado, así como restaurar el ambiente de trabajo anterior (recursos compartidos, unidades virtuales, impresoras, mapeo de unidades de red, etc.).
- Comprobación del funcionamiento del equipo de cómputo a través de auto pruebas y pruebas de comunicación (Pruebas de funcionalidad de los servicios de colaboración, red, correo electrónico institucional, mensajería, acceso a internet, impresión, etc.).
- Recopilar “Resguardo bienes informáticos” firmada por el usuario que, valida el correcto funcionamiento, así como la asignación del equipo de cómputo y el enlace informático designado por el FIFOMI.
- El participante Adjudicado deberá asegurarse que el cableado de los equipos de cómputo que instale estén ordenados y lo menos posible a la vista de los usuarios, para lo cual deberá utilizar cinchos para sujetarlos, asimismo colocara el candado de seguridad de los equipos de cómputo.

E. Configuración del escritorio del usuario final

Los perfiles de equipos de cómputo contarán con las siguientes características al momento de la entrega:



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

- Pre-configuración de los equipos (Cargados con disco imagen)
- Suministro a los perfiles de equipo de cómputo con sistema operativo Windows, OSX, configurados y operativos

1) Seguridad física de los equipos de cómputo.

Todos los perfiles de equipo de cómputo solicitados, así como los dispositivos informáticos adicionales contarán con un candado físico. El candado para el equipo de cómputo de escritorio y sus variantes tendrán la capacidad de sujetar al menos los cables de monitor a CPU (video), cable mouse, cable teclado. Este candado quedará fijo al chasis del gabinete del CPU. El candado requerido para el equipo de cómputo móvil y sus variantes tendrán la capacidad de sujetar el gabinete del equipo portátil a un mueble. El candado deberá considerarse como parte de los accesorios de los equipos de cómputo y portátiles que el participante Adjudicado proporcione y será sin costo adicional a el FIFOMI.

Los candados de los equipos de cómputo contarán con llave maestra. El participante Adjudicado contará con llaves maestras (que funcionen en todos los equipos de cómputo).

Los candados de los perfiles de equipos de cómputo móvil y sus variantes, tendrán a elección del participante Adjudicado, llaves maestras o diferentes. Sin embargo, en caso de que el participante Adjudicado como medida de seguridad desee contar con llaves diferentes para cada equipo de cómputo, entregará junto con los equipos de cómputo una relación que identifique equipos y llaves.

Las llaves quedarán en resguardo del personal en sitio del participante Adjudicado, sin embargo, personal autorizado del FIFOMI tendrá acceso ilimitado a las llaves en caso de requerirse.

F. Mesa de servicio

1) Personal requerido.

Para dar atención a todos los servicios solicitados en este Anexo Técnico, el FIFOMI requiere contar con personal por parte del participante Adjudicado que debe cumplir como mínimo con los siguientes perfiles:

- **Supervisor de mesa de servicios.**
 - a) Licenciatura y/o Ingeniería en sistemas, informática, eléctrica, electrónica, telemática o alguna otra relacionada a ingenierías de las ciencias exactas que deberá demostrar a través de cedula o título profesional.
 - b) Mínimo con un año de experiencia en puesto similar, esto dado que las características de especialización del servicio lo requieren.

Funciones:

- a) Mantener los límites dentro de los niveles de servicio acordados.
- b) Mantener informada a la Mesa de servicios de los eventos especiales, cambios y toda aquella actividad que afecte el servicio.
- c) Supervisar aleatoriamente la atención de los requerimientos y se asegurará que se mantengan los niveles de servicio.
- d) Asegurar que el personal cubra los requisitos en habilidades técnicas necesarias para brindar un servicio de alta calidad.
- e) Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- f) Realizar las encuestas de satisfacción de los clientes.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

- **Operador de la Mesa de servicios.**

- a) Técnico en Informática, que deberá demostrar a través de cedula o título profesional o carta de pasante de licenciatura.
- b) Con experiencia comprobable de un año (mínimo) en un puesto similar (soporte técnico vía telefónica).

Funciones:

- a) Atender los requerimientos de los usuarios de servicios realizados a través de llamadas telefónicas.
- b) Realizar el levantamiento de reportes y asignación a soporte técnico en sitio.
- c) Mantener los niveles de servicio acordados, en relación al 100% de llamadas recibidas, 10% de abandono de llamadas, tiempo de espera, etc.
- d) Dar seguimiento a los reportes hasta su cierre.
- e) Escalar los reportes que así lo requieren.
- f) Mantener actualizado de acuerdo a los nuevos alcances del servicio, cuando sea notificado.
- g) Realizar la notificación a los usuarios de los eventos que afecten el servicio.
- h) Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- i) Realizar llamadas de seguimiento.
- j) Realizar el soporte técnico remoto mediante el uso de software especial que proponga el participante Adjudicado.

2) **Mesa de servicios.**

El participante Adjudicado deberá implementar una Mesa de servicios que fungirá como el único punto de contacto con el FIFOMI para la solución de todos los reportes y problemas de los distintos usuarios relacionados con la utilización de los equipos de cómputo y dispositivos informáticos adicionales motivo de la presente contratación de forma remota y en su caso canalizarlo a soporte técnico en sitio cuando así se requiera.

El participante Adjudicado deberá de realizar la implementación de la Mesa de servicios inmediatamente y antes de iniciar con la entrega y sustitución de los servicios considerados y especificados en el presente Anexo Técnico; deberá de estar preparada para dar atención y solución a solicitudes de servicio desde que es sustituido el primer equipo de cómputo e instalado el primer dispositivo informático y periférico adicional.

El Centro de Atención a Usuarios para lo sucesivo en este documento "CAU" realizará el primer nivel de diagnóstico y derivado de la detección de una falla física de hardware y/o software (sistema operativo y aplicaciones del disco imagen, software adicional, etc.), lo canalizará a la Mesa de servicios del participante Adjudicado, a través de correo electrónico y/o vía telefónica para su atención, seguimiento y conclusión.

El cierre de los reportes será efectuado solo por el personal del "CAU", quienes validarán con el usuario solicitante el cierre del reporte, y así dar su visto bueno a la Mesa de servicios del participante Adjudicado para proceder con el cierre a través de correo electrónico dentro de las siguientes 12 horas hábiles como máximo, de lo contrario el participante Adjudicado procederá al cierre administrativo del reporte.

A manera de referencia para el participante Adjudicado, la Mesa de servicios deberá alinearse a la metodología en materia de tecnologías de información aplicable a el FIFOMI, en específico para la operación de la mesa de servicios, misma que se encuentra contenida y descrita en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la de Seguridad de la Información –en adelante MAAGTIC-SI.

Por lo tanto, los procesos de la Mesa de servicios que involucran las actividades del servicio a realizar por el equipo de trabajo que proporcione el participante Adjudicado y que coordinará y supervisará personal del FIFOMI, deberán estar apegados a esta metodología.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

En el caso en que la normatividad vigente aplicable a este rubro se modifique, el participante Adjudicado deberá apoyar a el FIFOMI a alinearse para cumplir con la nueva normatividad.

Por lo tanto, el participante Adjudicado deberá cumplir con lo siguiente:

- a) La operación de la Mesa deberá estar alineada a lo dispuesto en el MAAGTIC-SI, específicamente con el proceso de Administración de la Operación (AOP).
- b) El participante adjudicado debe proporcionar el Servicio bajo un esquema operativo alineado a las mejores prácticas de la industria de TI, como ITIL y de conformidad con lo dispuesto en el MAAGTIC- SI.
- c) Para respaldar el esquema operativo mencionado, el participante Adjudicado debe contar con información documental, la cual debe estar integrada por los Mapas de Procesos y Subprocesos, roles y descripción de actividades, asociados a la Operación de la Mesa de Servicio.
- d) Los mapas de procesos deben representar gráficamente la cronología y relación de los subprocesos que lo integran, así como su conexión con otros procesos.
- e) Los mapas de subprocesos deben representar gráficamente las actividades secuenciales, que permitan identificar los flujos de trabajo lineal e inter funcional, así como los responsables de su funcionamiento.
- f) El esquema operativo debe considerar al menos los siguientes Procesos:

Proceso	SubProceso
Administración de Incidentes:	Interacción con el Usuario Registro de Incidentes Asignación de Incidentes Investigación y diagnóstico de Incidentes Recuperación y resolución de Incidentes Cierre de Incidentes Escalación de Incidentes Monitoreo de SLA Monitoreo de OLA

Proceso	SubProceso
Administración de Problemas	Detección, Registro y Categorización de Problemas Priorización de Problemas y Planeación Investigación y Diagnóstico de Problemas Registro y Categorización de Error conocido Investigación del Error conocido Aceptación de la solución del Error conocido Resolución del Error conocido Revisión y Cierre de Problemas Monitoreo de Problemas y Errores conocidos

Proceso	SubProceso
Administración de Niveles de Servicio	Establecimiento y Actualización de los Acuerdos de Niveles de Servicio y Operaciones Evaluación y Mantenimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio y Operaciones

Proceso	SubProceso
Administración de Cambios	Registro de cambios Revisión de cambios Evaluación y planeación de cambios Aprobación de cambios Coordinación de implementación de cambio



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

	Evaluación y cierre de cambio Manejo de cambio de emergencia
--	---

Proceso	SubProceso
Administración de la configuración	Planeación y administración de configuraciones Identificación de configuración Control de configuración Reporte y estatus del balance de la configuración Validación y auditoría de configuración

Proceso	SubProceso
Administración de la Base de conocimiento	Definición de Políticas y Criterios para alimentar la Base de Conocimiento Identificación de elementos de Conocimiento Consulta y Uso de la Base de Conocimiento Revisión de Base de Conocimiento

- g) El participante deberá presentar dentro de su propuesta técnica, su metodología de servicio (ITIL) y de operación, así como el diagrama de flujo del servicio.
- h) La Mesa de servicios se deberá encargar de la administración de reportes y de problemas de acuerdo al marco metodológico de ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para lo cual deberá presentar en la propuesta técnica los procesos a emplear para este fin.
- i) La Mesa de servicios deberá registrar el 100% de los reportes de servicio que sean solicitados por el FIFOMI.
- j) Al menos los siguientes servicios podrán ser reportados por el FIFOMI a la Mesa de servicios del participante Adjudicado:
 - i. Reportes relacionados de Hardware.
 - De los perfiles de equipos de cómputo solicitados, equipo de digitalización, equipo de video proyección portátil, y dispositivos informáticos adicionales.
 - ii. Reportes relacionados del Software utilizado por los usuarios de los equipos de cómputo:
 - Sistema Operativo.
 - Aplicativos instalados en Disco Imagen.
 - Aplicativos de terceros.
- k) La Mesa de servicios implementada por el participante Adjudicado mantendrá informado al administrador del contrato del FIFOMI, desde que recibe un reporte hasta el cierre de cada uno de los reportes recibidos, para validar el cumplimiento de los niveles de servicio. El participante Adjudicado y el FIFOMI, deberán de realizar el proceso de comunicación para la atención, seguimiento y control de los niveles de servicio.

3) Características y requerimientos de la Mesa de servicios.

La Mesa de Servicio deberá contar al menos con las siguientes características y requerimientos:

- a) Ser propiedad del participante adjudicado, no debe de ser subcontratado a un tercero.
- b) El participante adjudicado deberá contar con una herramienta automatizada para el registro, notificación, seguimiento, escalamiento y cierre de solicitudes de servicio, que cumpla con al menos el 50% de procesos certificados de Operación de Servicios (TS) en ITIL v3, debiendo entregar el licenciamiento de dicha herramienta y su propuesta de instalación y configuración para los fines del servicio, Esto con el fin que le permitan cubrir ampliamente la funcionalidad de mesa de ayuda. Este componente de software deberá estar descrito en su propuesta y deberá permanecer en forma obligatoria durante la vigencia del contrato.
- c) El FIFOMI podrá, durante cualquier fase del procedimiento de la Adjudicación, visitar las instalaciones de los participantes para corroborar su existencia; así como realizar las investigaciones y/o compulsas que considere necesarias para verificar la veracidad de la información proporcionada.





ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

- d) Deberá permitir el levantamiento de reportes (tickets) a través de los siguientes medios:
- Contará con un 01800, y número local cuyo costo de consumo de llamadas deberá estar incluido en la propuesta.
 - Vía correo electrónico (e/mail) y/o mediante una página Web
 - Cualquier otro medio que tenga un registro electrónico.
- e) Documentar los procesos de Atención de Llamadas (o manejo de reportes), especificando los procedimientos referentes al escalamiento el cual deberá incluir matriz de escalamiento en la propuesta.
- f) Se deberá encontrar dentro de la República Mexicana, esto con el fin de supervisar los procesos y calidad del servicio.
- g) Utilizar un sistema que dé seguimiento a los reportes y problemas que deberá poder ser consultado por el personal que designe el FIFOMI para su seguimiento, el cual deberá ser vía WEB. El sistema deberá estar disponible 7x24x365, en el cual se podrá dar seguimiento a los reportes tanto abiertos, cerrados y en proceso.
- h) La Mesa de servicios deberá contar con al menos 6 operadores para recibir todas las llamadas del (Centro de Atención a Usuarios).
- i) Asimismo, incorporará a la herramienta de Mesa de servicios los parámetros de los siguientes conceptos:
- Catálogo de Servicios.
 - Service Level Agreements (SLA's).
 - Operating Level Agreements (OLA's) con otras áreas de servicio en el FIFOMI.
 - Horarios del personal.
 - Detalles sobre problemas y errores conocidos.
 - Procedimientos de escalamiento.
 - Procesos y procedimientos para:
 - Administración de Incidentes.
 - Administración de Problemas.
 - Administración de Cambios.
 - Administración de Configuraciones.
 - Administración de Solicitudes de Servicio.
 - Administración de Niveles de Servicio.
 - Administración del Conocimiento.
- j) La Mesa de servicios deberá contar con el personal necesario para recibir llamadas y garantizar el nivel de servicio solicitado, que mantenga un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico), que cuente con un perfil técnico en administración de terminales, software, etc.; que sea capaz de canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de servicio hasta su solución; además la Mesa de servicio deberá de contar con personal que administre el servicio que sea el canal de negociación y conciliación con el FIFOMI.
- k) El ausentismo del personal residente por parte del participante por vacaciones, cursos, incapacidades, licencias, etc., no deberá de afectar la prestación del servicio; este personal deberá ser sustituido inmediatamente por otro que tenga la misma capacidad para dar cumplimiento a los compromisos pactados y previa notificación por escrito a el FIFOMI.
- l) El participante adjudicado deberá de presentar dentro de su propuesta la metodología de funcionamiento y estructura humana a implementar y que garantice los tiempos solicitados dentro de la propuesta y deberá de incluir al menos:
- Metodologías y procedimientos de recepción y atención de reportes.
 - Matriz de escalamiento del servicio proporcionado por el participante, incluyendo altos niveles dentro de su estructura organizacional, que permitan a el FIFOMI garantizar la continuidad de su operación; mínimo deberá de contar con 4 niveles (incluyendo nombre completo, puesto, correo electrónico y teléfonos de oficina, radio localizador y celular) y deberá de incluir al menos a un director o director general.

Las responsabilidades y actividades que realizarán los operadores asignados a la Mesa de servicios se enlistan de manera enunciativa y no limitativa:

- m) Será el único punto de contacto con el "CAU".



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

- n) Atenderá todos los reportes provenientes del “CAU” con requerimientos de servicio.
- o) Registrará reportes.
- p) Brindará soporte técnico remoto.
- q) En caso de no resolverse, turnará la solicitud al personal de soporte técnico en sitio.
- r) Dará seguimiento a los reportes hasta su conclusión.
- s) Cerrará reportes resueltos.

Los operadores reportarán al Administrador del Contrato y el “CAU”, cuando aparezca una tendencia de incidentes que podrían considerarse como una falla masiva. Una tendencia de incidentes se determina por el aumento súbito de reportes de la misma clasificación del servicio en un periodo de tiempo de entre 5 y 10 minutos.

4) Responsabilidades adicionales del FIFOMI.

- a) Realizar el diagnóstico de primer nivel de cualquier reporte de Hardware y Software.
- b) Canalizar el levantamiento de reporte de fallas de Hardware y Software a la Mesa de servicios del participante Adjudicado.
- c) El equipamiento, protocolos, seguridad, operación y administración de la infraestructura de comunicaciones y cableado estructurado será responsabilidad únicamente del FIFOMI.

G. Control de activos

1) Personal requerido.

Para dar atención a todos los servicios solicitados en este Anexo Técnico, el FIFOMI requiere contar con personal por parte del participante Adjudicado que debe cumplir como mínimo con los siguientes perfiles:

- **Personal de control de activos en sitio**

- a) Técnico en Informática o superior, que deberá demostrar a través de cedula o título profesional o carta de pasante.
- b) Mínimo con un año de experiencia comprobable en puesto similar, esto dado que las características de especialización del servicio lo requieren.

Funciones:

- a) Atender los requerimientos escalados a través de la Mesa de servicios para el soporte técnico en sitio.
- b) Mantener informado a la Mesa de servicios del estatus del requerimiento.
- c) Mantener los niveles de servicio acordados, en relación a tiempo de respuesta
- d) Mantenerse actualizado de acuerdo a los nuevos alcances del servicio, cuando le sea notificado.
- e) Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).

Todo el personal del participante Adjudicado que se encuentre en las instalaciones del FIFOMI portará en un lugar visible su credencial con el nombre de la empresa, el nombre del personal, fotografía y vigencia que los acredite como empleados del participante Adjudicado y cumplirán las normas y políticas de conducta que dicte el FIFOMI.

Asimismo, el personal de soporte técnico en sitio y control de activos del participante Adjudicado tendrá una identificación como miembros del participante Adjudicado.

El FIFOMI a través del administrador del contrato podrá solicitar mediante escrito al Gerente de proyecto la sustitución de una o varias personas de soporte técnico en sitio y/o control de activos que, a criterio del Administrador del Contrato, no satisfaga las necesidades de



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

servicio, lo cual se documentará en un acta, elaborada entre el administrador del contrato por parte del FIFOMI y el Gerente de proyecto del participante Adjudicado.

Si el FIFOMI a través del administrador del contrato solicitará el remplazo de algún personal de soporte técnico en sitio y/o control de activos, el participante Adjudicado tendrá 5 días hábiles a partir de la notificación para presentar al nuevo personal.

Si el participante Adjudicado requiere realizar cambios en la plantilla del personal de soporte técnico en sitio y control de activos, lo notificará al administrador del contrato del FIFOMI mediante escrito, al menos con 5 días hábiles de anticipación y tendrá 5 días hábiles a partir de la notificación para presentar el nuevo personal.

El participante Adjudicado deberá proporcionar a más tardar dos días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación un número telefónico para el administrador del contrato, con la finalidad de dar seguimiento a las actividades de administración del servicio.

2) Control de activos de equipos de cómputo y dispositivos informáticos adicionales.

El participante Adjudicado, será el responsable de ejecutar todas las tareas relacionadas con los movimientos, altas, bajas y cambios a los equipos de cómputo y dispositivos adicionales; estas tareas se deberán entregar conforme a los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico.

El participante Adjudicado será responsable de atender los requerimientos ABC recibidos por parte del administrador del contrato a través de la Mesa de servicios, no importando la ubicación geográfica del servicio requerido para ser atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico.

El participante Adjudicado utilizará el formato de asignación de los equipos, "Resguardo de bienes Informáticos", en donde se llevará registro y asignación de los equipos suministrados.

El participante Adjudicado en conjunto con personal del FIFOMI, serán responsables en todos los casos del registro, control y resguardo sobre los equipos de cómputo y periféricos adicionales, incluyendo datos de identificación, localización, asignaciones, movimientos (reasignaciones) a partir de que se concluya el proceso de instalación de los equipos de cómputo y periféricos adicionales.

De igual manera para tener el control de la ubicación de los equipos de cómputo y periféricos adicionales en el trascurso del servicio, el participante Adjudicado deberá ingresar la información de los equipos de cómputo y periféricos adicionales como parte de la CMDB, así como con los usuarios asignados a los mismos, ubicaciones, entre otros, así como la información correspondiente al registro y mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo y periféricos adicionales parte del contrato, dicha base de datos deberá estar disponible las 24 horas del día y se solicita que se encuentre en un servidor propiedad del participante Adjudicado.

H. Administración de parches

1) Administración de actualizaciones de seguridad.

Con el fin de mantener protegidos de amenazas los equipos de cómputo, el participante Adjudicado deberá entregar el servicio de administración de actualizaciones de seguridad desde la misma consola de la herramienta de administración y monitoreo, por lo que cada que sea liberado mensualmente el boletín de vulnerabilidades de Microsoft referente a "parches", "service packs" y/o "hotfixes", y las actualizaciones de seguridad de terceros contenidas en el disco imagen (Java, Adobe Reader, drivers de multifuncionales, etc), y de sistemas operativos Mac, deberá probar mediante un centro de certificación de aplicaciones para lo sucesivo en este documento (CCA), en los equipos de cómputo y validar con el administrador del contrato para así distribuir los "parches", "service Packs" y "hotfixes", sin utilizar el directorio activo como parte de las tareas de configuración, envío y ejecución.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

El control e instalación de “parches”, “service Packs” y “hotfixes” de los sistemas operativos de todos los equipos de cómputo, será administrado, e implementado por el participante Adjudicado en conjunto con el FIFOMI.

Asimismo, el participante Adjudicado deberá:

- a) Realizar las descargas de vulnerabilidades de manera programada y automática a los repositorios distribuidos.
- b) Tener un mecanismo de detección de vulnerabilidades en los equipos de cómputo.
- c) Identificar los equipos de cómputo por vulnerabilidad.
- d) Enviar la instalación de “parches”, “service Packs” y “hotfixes” de forma remota y centralizada.
- e) La información de las vulnerabilidades deberá visualizarse de forma centralizada. Desde este punto se podrán realizar las siguientes acciones:
 - i. Búsqueda de boletines de seguridad por el número asignado por el fabricante.
 - ii. Visualizar la severidad.
 - iii. Estado, Fecha de liberación y Fecha de revisión del boletín.
 - iv. Descriptivo de la vulnerabilidad.
 - v. Deberá contar con un Wizard para realizar políticas de distribución de parches.
 - vi. Deberá cuando se requiera mostrar un mensaje sobre el progreso de instalación de un parche.
- f) Deberá controlar el comportamiento del reinicio después de instalar un parche las opciones mínimas son:
 - i. Reiniciar después de la instalación.
 - ii. Nunca reiniciar.
 - iii. Reinicio calendarizado.
 - iv. Reportes predefinidos.
 - v. Reportes Gráficos sobre las vulnerabilidades

I. Reubicación de equipos

1) Movimientos.

El FIFOMI a través del administrador del contrato podrá solicitar reubicaciones de equipos de cómputo y periféricos que considere necesarios a cualquiera de las ubicaciones indicadas en el Apéndice 3, notificando por escrito al Gerente del Proyecto del participante Adjudicado con al menos 48 horas naturales de anticipación para los movimientos requeridos y sujetándose al apartado M. Niveles de servicio.

El máximo de movimientos por cada 12 meses será de 10% de la totalidad de la base instalada de equipo de cómputo y periféricos adicionales.

Para el caso de reubicación de equipo de cómputo y/o periférico adicional en un mismo inmueble en Oficinas Centrales, así como en inmuebles de Oficinas Regionales, este se tendrá que realizar el mismo día solicitado, a través del administrador del contrato mediante escrito.

2) Reubicación de Equipos de Oficinas Centrales de FIFOMI

El participante adjudicado deberá considerar durante la vigencia del contrato, la reubicación de todos los equipos instalados en el inmueble de Oficinas Centrales y Regionales, sin costo adicional para el FIFOMI.

J. Soporte técnico remoto y en sitio

1) Personal requerido.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Para dar atención a todos los servicios solicitados en este Anexo Técnico, el FIFOMI requiere contar con personal por parte del participante Adjudicado que debe cumplir como mínimo con los siguientes perfiles:

- **Personal de soporte técnico en sitio**
 - a) Técnico en Informática o similar o superior, que deberá demostrar a través de cedula o título profesional o carta de pasante.
 - b) Un año de experiencia comprobable en puesto similar, esto dado que las características de especialización del servicio lo requieren.

Funciones:

- a) Atender los requerimientos escalados a través de la Mesa de servicios para el soporte técnico en sitio.
- b) Mantener informado a la Mesa de servicios del estatus del requerimiento.
- c) Mantener los niveles de servicio acordados, en relación a tiempo de respuesta
- d) Mantenerse actualizado de acuerdo a los nuevos alcances del servicio, cuando le sea notificado.
- e) Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).

Todo el personal del participante Adjudicado que se encuentre en las instalaciones del FIFOMI portará en un lugar visible su credencial con el nombre de la empresa, el nombre del personal, fotografía y vigencia que los acredite como empleados del participante Adjudicado y cumplirán las normas y políticas de conducta que dicte el FIFOMI.

Asimismo, el personal de soporte técnico en sitio y control de activos del participante Adjudicado tendrá uniformes que los identifiquen como miembros del participante Adjudicado.

El FIFOMI podrá solicitar mediante escrito al Gerente de proyecto la sustitución de una o varias personas de soporte técnico en sitio y/o control de activos que, a criterio del Administrador del Contrato, no satisfaga las necesidades de servicio, lo cual se documentará en un acta, elaborada entre el encargado por parte del FIFOMI y el Gerente de proyecto del participante Adjudicado.

Si el FIFOMI solicita el remplazo de algún personal de soporte técnico en sitio y/o control de activos, el participante Adjudicado tendrá 5 días hábiles a partir de la notificación para presentar al nuevo personal.

Si el participante Adjudicado requiere realizar cambios en la plantilla del personal de soporte técnico en sitio y control de activos, lo notificará por escrito al administrador del contrato del FIFOMI, al menos con 5 días hábiles de anticipación y tendrá 5 días hábiles a partir de la notificación para presentar el nuevo personal.

2) Soporte técnico remoto y en sitio.

El participante Adjudicado proveerá el servicio de soporte técnico remoto y en sitio para la totalidad de Ubicaciones del FIFOMI.

Para el caso de atención de reportes en las Oficinas Regionales, el FIFOMI no requiere personal de soporte técnico en sitio, sin embargo, el participante adjudicado deberá de realizar la atención cuando así se requiera cumpliendo los niveles de servicio solicitados.

K. Mantenimiento

1) Mantenimientos preventivos programados.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

El participante Adjudicado proporcionará un mantenimiento preventivo en el cuarto trimestre del año por equipo de cómputo y/o periférico adicional, con el fin de mantener los equipos operativos y de higiene.

El participante Adjudicado podrá proponer el calendario de realización de los mantenimientos preventivos, sin embargo, el FIFOMI se reserva el derecho de realizar modificaciones al mismo, de común acuerdo con el Gerente del Proyecto del participante Adjudicado, enviando notificación por escrito. Esto con el fin de no alterar la operación y atender a las cargas de trabajo de las unidades administrativas del FIFOMI.

Este servicio lo prestará el participante Adjudicado en las instalaciones del FIFOMI en donde están ubicados los equipos de cómputo y periféricos adicionales, ya sea en los inmuebles de la Ciudad de México, o Regionales. Las direcciones de los inmuebles se precisan en el Apéndice 3 "Distribución de los equipos de cómputo y periféricos adicionales"

El participante Adjudicado registrará los equipos de cómputo y periféricos adicionales a los cuáles les realice mantenimiento preventivo y entregará un reporte de servicio al administrador del contrato del FIFOMI donde se indiquen usuario, área, ubicación física del equipo, marca, modelo y número de serie.

El participante Adjudicado entregará los Reportes de Servicio de mantenimiento preventivo realizados a los Coordinadores de Actividades personal encargado por parte del FIFOMI, tanto para los edificios ubicados en la Ciudad de México y Regionales, a más tardar una semana después de concluido el programa integral de mantenimiento preventivo, para firma del Administrador del contrato.

2) Actividades básicas del mantenimiento preventivo.

El mantenimiento preventivo consistirá cuando menos en lo siguiente:

- a) Limpieza exterior de gabinetes, componentes y accesorios que integran al equipo de cómputo y periférico adicional.
- b) Limpieza interior, aspirado de partes internas en general que componen al equipo.
- c) Limpieza profunda interna y externa de monitor, mouse y teclado.
- d) Reparación, si fuera el caso, de las fallas detectadas durante el proceso.
- e) Adicionalmente a las acciones enlistadas, el participante Adjudicado realizará todas aquellas necesarias para mantener los equipos de cómputo y periféricos adicionales 100% funcionales y en operación normal. Dicha limpieza se deberá llevar a cabo con productos apropiados para dicho fin.

Como parte de los programas de mantenimiento preventivo o en cualquier otro momento en que se requiera y que no afecte las actividades del FIFOMI, el participante Adjudicado podrá realizar actualizaciones de firmware de los equipos de cómputo y periféricos adicionales.

3) Horario del mantenimiento preventivo.

El horario para la prestación del servicio de mantenimiento preventivo por parte del participante Adjudicado será de lunes a viernes en un horario laboral de 9:00 y 18:00 horas. El horario específico se definirá en función de las cargas de trabajo del personal del FIFOMI.

L. Monitoreo

1) Administración y monitoreo de equipos de cómputo.

El participante Adjudicado deberá proporcionar a el FIFOMI una herramienta para la administración y monitoreo de los equipos de cómputo. La herramienta deberá contar con las siguientes características:



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

- a) La herramienta deberá operar independientemente de los dominios o grupos de trabajo que se encuentren definidos en la Red del FIFOMI.
- b) La herramienta deberá contar con una Consola de Administración única que provea todas las funcionalidades de configuración y administración de la herramienta.

Consola Web.

La solución deberá contar con una consola de administración 100% Web que deberá ser vista y accedida de manera remota a través de un explorador Web desde cualquier equipo dentro de la red, sin requerir de software adicional, esta consola deberá permitir tener la funcionalidad completa de configuración y administración de la herramienta.

Seguridad basada en roles.

La consola de Administración deberá proporcionar acceso a los recursos y a las funcionalidades de la misma, dependiendo del rol o función que se les asigne a los usuarios y de los permisos o privilegios asignados a dicho rol, las reglas mínimas de seguridad serán las siguientes:

- a) Proporcionar roles de seguridad predefinidos, estos deberán ser administrados para ver o establecer permisos.
- b) Asignación de permisos.
- c) Creación de roles de seguridad.
- d) Grupos y Vistas.
- e) Aplicación de filtros.

Agente único de administración.

La herramienta de administración y monitoreo deberá contar con un único agente de administración y deberá tener la facilidad de extender sus funcionalidades de acuerdo a los requerimientos solicitados de administración y monitoreo.

El agente de administración y monitoreo deberá tener la capacidad de ser instalado de manera remota y sin intervención del usuario del equipo de cómputo a administrar, adicionalmente deberá contar con métodos y manuales de instalación en caso de ser requerido.

- a) Descubrimiento de equipos en la Red del FIFOMI.
- b) La herramienta de administración y monitoreo, deberá contar con las siguientes funcionalidades o capacidades para descubrir:
- c) A través de la LAN y VPN, la herramienta de administración y monitoreo propuesta por el participante Adjudicado deberá proporcionar la funcionalidad de descubrir de forma automática todos los equipos de cómputo que se encuentran conectados a la Red del FIFOMI.
- d) Los métodos de descubrimiento no deberán de necesitar la instalación de parche o actualización alguna y deberán ser capaces de leer la información contenida en el Directorio Activo, todo esto podrá ser accedido y configurado desde la consola Web y desde cualquier punto de la Red del FIFOMI.

Las características mínimas que deberá tener la herramienta de administración y monitoreo son las siguientes:

- a) El método de descubrimiento a utilizar vía Ping, ARP.
- b) Descubrimiento de equipos por rango o segmento, dirección IP, nombre de equipo de cómputo, permitiendo incluir rangos personalizados.
- c) Descubrimiento de equipos registrados en el Dominio (Directorio Activo).
- d) La herramienta de administración y monitoreo deberá reportar al administrador sobre equipos de cómputo agregados recientemente y debe permitir visualizar en tiempo real el avance del descubrimiento desde la consola Web.

Inventario de Hardware y Software.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

La herramienta de administración y monitoreo deberá ser capaz de obtener y mantener actualizado de manera continua y automática el inventario de Hardware y Software instalado en los equipos de cómputo.

Inventario de Hardware:

- a) Fabricante, modelo, tipo de chasis del equipo de cómputo y número de serie.
- b) Capacidad total y disponible de disco duro.
- c) Marca, modelo y velocidad del procesador.
- d) Capacidad de memoria RAM, velocidad en MHz y bancos de memoria disponibles.
- e) Marca, modelo y número de serie del monitor (mínimo deberá mostrar 10 dígitos que lo identifiquen como único).
- f) Marca y modelo de la tarjeta de Red, MAC Address, deberá mostrar datos de configuración como: Nombre del Host, dirección IP, máscara de red, puerta de enlace predeterminada, DNS's, y otros de naturaleza similar.

Inventario de Software:

- a) Nombre del equipo, dominio o grupo de trabajo al que pertenece, nombre del sistema operativo el cual deberá mostrar la siguiente información: tipo de sistema (32 o 64 bits), tipo y versión de sistema operativo (hogar, empresarial o profesional), versión de service pack, última cuenta de usuario que se firmó al equipo de cómputo.
- b) Nombre, versión y fabricante del software instalado que permita visualizar a manera de resumen el número de equipos de cómputo por producto, versión y fabricante, que contienen este software.
- c) Deberá permitir exportar los resultados hacia archivos con al menos formatos de MS Excel (*.xlsx) o a texto plano con algún separador de campo (*.csv), HTML y *.pdf.
- d) La herramienta deberá ser capaz de obtener inventarios fuera de línea, en los casos en que algún equipo de cómputo este fuera de la Red del FIFOMI, mediante inventarios fuera de banda y registrarlo en la consola de administración como parte de la base instalada.

M. Niveles de Servicio

1) Niveles de servicio.

Para cumplir con los tiempos de solución a reportes de atención, el participante Adjudicado deberá de considerar la sustitución total (en caso de que aplique) del equipo de cómputo y periféricos adicionales por uno igual o de superiores características.

Se llevarán a cabo reuniones trimestrales entre el FIFOMI y el participante Adjudicado, iniciando al segundo mes del servicio para revisión y definición de alcances y compromisos, generando por escrito los compromisos realizados por ambas partes.

Si la atención del reporte no se concluye durante el horario laboral del FIFOMI, el personal de soporte técnico en sitio, deberá continuar con la atención del reporte hasta su solución, sin cargo adicional para el FIFOMI, tomando en cuenta que existan las condiciones que permitan la conclusión del desarrollo de dichas actividades.

En caso de que un equipo de cómputo falle físicamente el tiempo de solución no deberá exceder de los siguientes tiempos a partir del diagnóstico emitido por el "CAU" reportando a la Mesa de Servicios del participante Adjudicado.

El participante Adjudicado deberá obtener la firma de conformidad de acuerdo al formato de "Resguardo de bienes informáticos" que será definido entre el participante Adjudicado y el FIFOMI en la reunión de distribución y logística.

Adicional a esto el tiempo del reporte se clasificará de la siguiente forma:



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Tiempo de atención: Es el tiempo que transcurre desde el momento que el personal de la Mesa de servicios del participante Adjudicado genera un reporte de atención que se asigna el incidente.

Tiempo para solución: El tiempo que transcurre desde que se asigna el incidente a algún agente de mesa o al siguiente nivel y hasta que se soluciona.

Tiempo para respaldo: Es el tiempo para entregar un equipo de cómputo y/o periférico adicional provisional en tanto se repara o reemplaza el equipo de cómputo o periférico adicional dañado.

Los niveles de servicio esperados en cuanto a tiempos de solución a reportes de fallas, deberán ser los siguientes:

2) Niveles de servicio en la Ciudad de México e Interior de la República.

Nombre	Descripción	Límites	Horario
Soporte técnico en sitio en la Ciudad de México para Oficinas Centrales.	Atención para los incidentes de servicios en sitio.	2 horas en días hábiles para solución o reemplazo de equipo.	Horario de 9:00 a 18:00 hrs
Soporte técnico en sitio fuera de la Ciudad de México, para Oficinas Regionales.	Atención para los incidentes de servicios en sitio.	2 horas en días hábiles para traslado y atención en sitio, 2 horas para solución o reemplazo de equipo.	Horario de 9:00 a 18:00 hrs

No se considera como parte de este límite soluciones específicas de los usuarios de recibir atención en sitio, así como eventos programados en sitio.

Para el caso de Oficinas Regionales que se encuentren fuera de la Ciudad de México el equipo de cómputo y periféricos adicionales deberá quedar operando como originalmente fue provisto de acuerdo a las especificaciones propuestas y en este caso se obtendrá la aceptación del usuario con visto bueno, y del enlace informático designado por el FIFOMI en cada Oficina Regional.

3) Niveles de servicio para Altas, Bajas y Cambios (ABC).

Altas.

Comprende la instalación de hardware y software comercial de un equipo de cómputo, instalación de disco imagen, su integración a la red LAN (física y lógica), crear, modificar o borrar perfiles de usuario, configuración de correo electrónico institucional y direccionamiento a los servicios de impresión, digitalización y fotocopiado y generación de resguardos de bienes informáticos.

Bajas.

Comprende el retiro de todo aquel equipo de cómputo y/o periférico adicional que después de haber sido instalado y asignado a un usuario, se retira a solicitud del administrador del contrato del FIFOMI, para el caso de los perfiles de equipo de cómputo, incluye el respaldo de la información del usuario, formateo de disco duro, el retiro de equipo, el embalaje, resguardo y seguridad del mismo. Una vez retirados los equipos serán resguardados por el FIFOMI en lo que se vuelve a realizar su asignación.

Cambios.

Comprende la sustitución de un equipo de cómputo y/o periférico adicional en caso de así requerirse por cuestiones de operación o reasignación del equipo de cómputo.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Ubicación	Tiempo de atención	Tiempo de Solución
Oficinas Centrales del FIFOMI	30 minutos	2 horas hábiles
Oficinas Regionales del FIFOMI	2 horas	12 horas hábiles

4) Recurrencia de fallas.

En caso de que un equipo de cómputo y/o periférico adicional acumule 3 (tres) reportes originados por fallas propias del equipo en un periodo continuo de 15 (quince) días naturales o menos o en caso de que el daño del equipo de cómputo y/o periférico adicional sea irreparable y sea atribuible a defectos de fabricación y/o vicios ocultos en condiciones normales de operación, el administrador del contrato notificará por escrito al participante Adjudicado a fin de que éste en un plazo no mayor a 6 (seis) horas hábiles instale un equipo de cómputo y/o periférico adicional de respaldo y contará con un plazo no mayor a 20 (veinte) días naturales para que el participante Adjudicado sustituya el equipo de cómputo y/o periférico adicional con falla por uno de la misma marca, de rendimiento y capacidad igual o superior, con las mismas características de servicio. El equipo de cómputo y/o periférico adicional quedará operando como originalmente fue configurado.

En caso de ser necesario el cambio total del equipo de cómputo y/o periférico adicional por falla irreparable, el participante Adjudicado, entregará a el FIFOMI, carta con dictamen del equipo de cómputo y/o periférico adicional reemplazado, los números de serie anteriores y nuevos para control de los equipos, y procederá a la actualización del Resguardo de bienes informáticos y a la base de datos del sistema de control de activos.

Los equipos reemplazados no generarán un costo adicional para el FIFOMI, considerando que el reemplazo se efectúa uno a uno, por falla propia del equipo de cómputo y/o periférico adicional.

5) Daño por impericia, robo de partes y robo total de los equipos de cómputo y dispositivos informáticos adicionales.

El participante Adjudicado deberá cubrir los seguros y gastos siguientes:

El aseguramiento de los equipos de cómputo y dispositivos informáticos adicionales durante la vigencia del contrato, estará a cargo del participante Adjudicado, por lo que se comprometerá a reinstalar los equipos de cómputo y dispositivos informáticos adicionales materia del presente Anexo Técnico, por descomposturas que hagan necesaria su reparación o reemplazo a fin de dejarlos en condiciones similares a las existentes antes de ocurrir algún siniestro, robo, daño sea físico, súbito y/o imprevisto, causado directamente al equipo de cómputo y/o dispositivos informáticos adicionales, o por causas no imputables al participante Adjudicado por robo, asalto y hurto dentro de la república mexicana, así como los equipos móviles básico y ejecutivo mientras sean transportados en posesión de algún servidor público dentro y fuera de la República Mexicana.

El FIFOMI no pagará ninguna cantidad por concepto de gastos de deducible, los cuales serán por cuenta del participante Adjudicado y estará obligado a reponer el equipo de cómputo y/o dispositivo informático adicional dañado o desaparecido, por otro de la misma capacidad y características o superiores.

Para los casos de robo sin violencia, olvido o extravío, serán cubiertos hasta el 2% de la cantidad total de los equipos portátiles como máximo durante la vigencia del contrato. En caso de exceder dicho número de eventos, el FIFOMI comunicará al funcionario responsable del resguardo del equipo, la reposición del equipo portátil mediante el pago diferido durante la vigencia del contrato.

Es importante señalar que en caso de robo y/o siniestro el responsable del equipo (resguardatario) deberá levantar el acta ante el ministerio público correspondiente. Es responsabilidad del participante adjudicado, la generación de campañas de difusión (una vez



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

durante la vigencia del contrato) a los usuarios finales del FIFOMI, en donde se manifestarán las recomendaciones en materia de seguridad y uso de los equipos que tendrán a su cargo.

Al ocurrir un siniestro que pudiera dar lugar a una reparación o reemplazo de un equipo de cómputo y/o dispositivo informático adicional, el FIFOMI deberá comunicarlo lo más pronto posible al participante Adjudicado y deberá delaborar únicamente una acta administrativa de hechos, que contenga los datos del equipo de cómputo y/o dispositivo informático adicional dañado o perdido, así como los del declarante con el fin de agilizar la identificación del equipo de cómputo y/o dispositivo informático adicional y su reemplazo.

Será responsabilidad del participante Adjudicado reponer el equipo de cómputo y/o dispositivo informático adicional, refacciones o partes necesarias, en un plazo no mayor a 6 horas hábiles a partir del momento de aviso del siniestro o evento, con el fin de restablecer el equipo de cómputo y/o dispositivo informático adicional a las condiciones operativas normales. Después de las 6 (seis) horas hábiles, el participante Adjudicado contará con un plazo no mayor a 20 (veinte) días naturales para realizar la sustitución definitiva por un equipo de cómputo y/o dispositivo informático adicional de características iguales o superiores o para asignar de manera definitiva.

En caso de que el daño o robo implique el cambio total del equipo de cómputo y/o dispositivo informático adicional, el participante Adjudicado entregará a el FIFOMI carta en donde se indiquen los números de serie del equipo de cómputo y/o dispositivo informático adicional siniestrado que se incorporará al contrato de servicios. Adicionalmente, para el caso de daño, se anexará el dictamen técnico por parte del participante Adjudicado.

N. Reportes del servicio

1) Los reportes generados por la herramienta de Mesa de servicios

Esta deberá contar con un módulo de generación de reportes el cual deberá de contener al menos la siguiente información:

- a) Numero de reporte del "CAU".
- b) Marca, modelo y número de serie del equipo de cómputo o dispositivo informático adicional. Esta información se deberá asociar de manera automática al nombre del usuario que reporte.
- c) Fecha y hora del reporte.
- d) Ubicación del equipo de cómputo (domicilio, ciudad y estado de la república).
- e) Nombre del responsable del equipo de cómputo.
- f) Descripción de la falla.
- g) Nombre de quien reportó (Debe de ser el mismo nombre del responsable del equipo de cómputo).
- h) Estado del reporte.
- i) Fecha y hora de solución.
- j) Descripción de la solución.
- k) Nombre del personal de soporte técnico que atendió.
- l) Nombre de quien firma (de aceptación) del servicio.
- m) Descripción e información relativa de todos los cambios y sustituciones de equipo de cómputo y dispositivos informáticos adicionales realizados durante la vigencia del contrato.

2) Procedimiento para reportes y atención de fallas.

El "CAU" realizará el primer nivel de diagnóstico y derivado de la detección de una falla física de hardware o software, notificará el reporte a la Mesa de servicios del participante Adjudicado vía correo electrónico, indicando el problema presentado, la ubicación física del usuario y el número de serie del equipo de cómputo y/o dispositivo informático adicional.

Para que un reporte de soporte técnico en sitio pueda asignársele el estatus de "atendido" o "cerrado", el personal de soporte técnico en sitio recabará la calificación del servicio y la firma de conformidad del usuario solicitante.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Los reportes atendidos tanto en las Oficinas Centrales como en las Oficinas Regionales que atiende el personal de soporte técnico en sitio serán entregados al Administrador del contrato a más tardar al quinto día hábil posterior al mes vencido y de acuerdo al punto 7) Entrega de reportes.

3) Encuestas.

Para garantizar la calidad de los servicios proporcionados, el participante Adjudicado realizará aleatoriamente encuestas de satisfacción a una muestra de los usuarios que reportaron incidentes en el periodo a evaluar. Las encuestas se aplicarán cada 3 meses, a partir del inicio del servicio y hasta la conclusión del mismo. La muestra se aplicará como máximo a 50 usuarios y no deberá presentar más de 7 preguntas. Las encuestas se aplicarán por vía remota (correo electrónico o Internet) o inclusive de manera presencial y se entregarán los resultados obtenidos a el FIFOMI a más tardar a los 7 días naturales posteriores a la conclusión de su aplicación. Las preguntas serán definidas por el personal del FIFOMI, y serán comunicadas a él participante Adjudicado durante el primer mes de servicio.

Las encuestas serán de tipo cerradas considerando las siguientes escalas de evaluación: Muy Satisfecho, Satisfecho, Neutral, Insatisfecho y Muy Insatisfecho.

4) Reportes relacionados a soporte técnico de Hardware en sitio.

El personal de soporte técnico en sitio del participante Adjudicado atenderá los reportes generados por la Mesa de servicios referente a Hardware atendiendo de manera enunciativa más no limitativa lo siguiente:

- a) Falla en disco duro.
- b) Falla en tarjeta de video.
- c) Falla en memoria RAM.
- d) Falla en display.
- e) Falla en touchpad.
- f) Falla en teclado.
- g) Falla en batería.
- h) Falla en fuente de poder.
- i) Falla en mouse.
- j) Falla en motherboard.
- k) Falla en dockin station.
- l) Falla en eliminador de corriente.
- m) Falla en monitor
- n) Falla en equipo de video proyección portátil
- o) Falla en equipo de digitalización

En los casos de falla derivados de disco duro en los perfiles de equipos de cómputo, que impliquen la reinstalación del disco imagen, o cambio físico de disco duro. El participante Adjudicado notificará al Administrador del Contrato por escrito, con la finalidad de dar el visto bueno para que el personal de soporte técnico en sitio realice el respaldo de la información del usuario y posteriormente reinstale el disco imagen y el software adicional o en su caso el cambio físico del disco duro.

Para el caso de reportes en Oficinas Centrales de FIFOMI, el personal de soporte técnico en sitio, realizará la reinstalación del disco imagen y el software instalado en el equipo de cómputo, o el cambio físico de disco duro en el equipo de cómputo reportado.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Para el caso de las Oficinas Regionales, el personal de soporte técnico en sitio designado por el participante Adjudicado, realizará el respaldo de la información del usuario, con apoyo del enlace informático designado por el FIFOMI, y posteriormente realizará la reinstalación del disco imagen y el software o el cambio físico del disco duro.

Para ambos casos el personal de soporte en sitio, efectuará la configuración de la cuenta de usuario, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Respaldo la información personal del equipo a sustituir, es necesario respaldar el contenido de la carpeta “Respaldo”, incluyendo todos los archivos con extensiones de Microsoft Office, así como los archivos de bases de datos de Access *.mdb y archivos relativos al correo electrónico Microsoft Outlook *.pst.
- b) Reinstalar el disco imagen del sistema operativo.
- c) Configuración del equipo para conexión a red y del usuario al dominio, de acuerdo a los parámetros que el FIFOMI indique al participante Adjudicado.
- d) Configuración del cliente de correo electrónico institucional.
- e) Instalar y configurar dispositivos de red y periféricos del FIFOMI en el equipo de cómputo, de acuerdo a los parámetros que el FIFOMI indique.
- f) Restaurar la información personal respaldada al perfil del usuario en el equipo de cómputo. Comprobación del funcionamiento del equipo de cómputo a través de auto pruebas y pruebas de comunicación (Pruebas de funcionalidad de los servicios de colaboración (Red, Correo electrónico institucional, Mensajería, Acceso a Internet, Impresión, etc.).
- g) Formatear el disco duro dañado (si es posible).

Se deberá considerar la sustitución o reemplazo de refacciones y/o equipo de cómputo y periféricos adicionales completo por uno original, de igual o mejores características, de tal manera que no se degrade la calidad ni la operación de los equipos las veces que sea necesario, teniendo informado siempre a el FIFOMI, y sin costo adicional.

5) Reportes relacionados de Software remoto y en sitio.

El personal de la Mesa de servicios y de soporte técnico en sitio del participante Adjudicado atenderá los reportes generados por la mesa de servicios referente a software atendiendo de manera remota y en sitio cuando sea el caso de manera enunciativa más no limitativa lo siguiente:

- a) Instalación / eliminación de Software.
- b) Depuración de archivos.
- c) Fallas referentes a Software en disco imagen.
- d) Fallas referentes a Software adicional.
- e) Falla en sistema operativo.

6) Reportes de la herramienta de administración

Esta deberá contar con un módulo de reporte incluido como parte de la misma herramienta y que pueda ser accedido mediante la consola WEB con las siguientes características:

- a) Reportes predefinidos por cada una de las funcionalidades otorgadas que permita visualizar la información a manera de gráficas o tablas y que permita desplegar información a detalle.
- b) Interfaz amigable que permita a los usuarios generar reportes personalizados únicamente seleccionando la información que requiera visualizar, sin necesidad de utilizar programación tipo “query”.
- c) Deberá tener análisis multidimensional y reportes tipo tablero de comandos (Dashboard) desde la misma consola de administración.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

7) Entrega de reportes.

Elaboración y entrega mensual de reportes a el FIFOMI, ordenes de servicio atendidas en sitio por parte del participante Adjudicado, el cual deberá tener firma de conformidad del usuario solicitante, inventario de toda la plataforma de equipo de cómputo instalada en el FIFOMI que deberá de ser entregado impreso y en medio magnético y que puedan ser consultados a través del sistema de inventarios propuesto por el participante Adjudicado; mismo que serán indispensables para el trámite de la facturación correspondiente.

O. Retiro de equipos a la finalización del servicio

1) Aseguramiento de medios de almacenamiento.

Este procedimiento consiste en la destrucción de información contenida en medios de almacenamiento en los equipos de cómputo de escritorio estándar, móvil básico y móvil ejecutivo, equipos escritorio todo en uno de 27" y equipo portátil con sistema operativo OSX. Debido a que el simple borrado de información o formateo de medios de almacenamiento no se consideran confiables, ya que es posible recuperar la información previamente borrada, se utilizará para la destrucción de información una herramienta que soporte 3 estándares de borrado seguro de información de los siguientes:

- a) HMG Infosec Standard No: 5 (baseline)
- b) HMG Infosec Standard No: 5 (enhanced)
- c) U.S. Department of Defense Sanitizing (DOD 5220.22-M)
- d) PETER GUTMANN
- e) NSA (Overwrite standard by National Security Agency)
- f) NIST 800-88/ATA Secure Erase
- g) Navy Staff Office Publication (NAVSO P-5239-26) for RLL
- h) German Standard VSITR
- i) US Army AR380-19
- j) Navy Staff Office Publication (NAVSO P-5239-26) for MFM
- k) BSI S 2.167 SECURE DELETION OF DATA MEDIA

El participante Adjudicado utilizará para este fin un software que permita garantizar a el FIFOMI que los equipos de cómputo cuando sean retirados, cualquiera que sea su destino final, no contendrán información de los usuarios y por lo tanto información propiedad del FIFOMI. El software generará un reporte auditable con información detallada del hardware, así como información detallada del borrado seguro de datos.

El software de borrado deberá emitir un reporte al menos con la marca del disco duro, número de serie, modelo y el algoritmo de borrado utilizado. Deberá permitir generar un reporte auditable en formato electrónico para integrarse a una base de datos.

El usuario del equipo o personal designado por el FIFOMI se encontrará presente durante el proceso de borrado seguro de los equipos de cómputo y firmará los reportes auditables de aceptación de la actividad.

2) Al finalizar el servicio.

El participante Adjudicado deberá realizar el procedimiento de Aseguramiento de medios de almacenamiento a la conclusión del servicio.

3) Actividades a la terminación del contrato.

El participante Adjudicado proporcionará como parte del "Arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones que incluye servicios administrados", el retiro de los equipos de cómputo, para lo cual al término del servicio dará a el FIFOMI 60 días naturales para



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

llevar a cabo la migración de la información a la nueva plataforma tecnológica contratada por el FIFOMI, sin que genera algún costo adicional. La petición de retiro de equipos se hará vía oficio al participante Adjudicado.

En el caso de que el participante Adjudicado no realice el retiro de los equipos de cómputo y periféricos adicionales posteriores a los 60 días naturales a la conclusión del servicio, y cuando la información residente en los mismos haya sido migrada a la nueva plataforma tecnológica contratada por el FIFOMI, el FIFOMI no será responsable de la guarda, custodia o conservación y de pago alguno por cualquier concepto del mismo.

Los equipos de cómputo serán devueltos en las condiciones de uso en que se encuentren.

Los equipos de cómputo y dispositivos informáticos adicionales objeto de esta adjudicación serán puestos a disposición del participante Adjudicado en los sitios donde fueron entregados o, en caso de reubicaciones, en aquellos a que hubiesen sido trasladados.

El embalaje y retiro de los equipos de cómputo y dispositivos informáticos adicionales correrán por cuenta del participante Adjudicado.

El equipo de cómputo será entregado sin más información grabada que el software que se entregó de inicio. En caso de que por error se entregue con información adicional, el participante Adjudicado deberá eliminarla del equipo de cómputo. El participante Adjudicado deberá evitar realizar o intentar realizar el copiado, duplicado o la restitución de los archivos borrados.

Se requiere la elaboración de diagrama de la Estructura Organizacional para la prestación de los servicios de todos los perfiles involucrados.

III. NORMAS OFICIALES.

Los participantes deberán de presentar escrito donde manifiesten el cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, Normas Internacionales o Normas de referencia o especificaciones, conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, que directa o indirectamente se relacionen con los servicios objeto de la presente Adjudicación. Esto de conformidad con lo dispuesto por los artículos 53 y 55 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

IV. REQUISITOS QUE LOS PARTICIPANTES DEBEN CUMPLIR

Los participantes deberán presentar la siguiente documentación, en papel preferentemente membretado debidamente firmada por el representante o apoderado legal o por persona facultada para ello:

1. Escrito en el que manifieste que conoce, acepta y cumple con el contenido y alcance del presente Anexo Técnico, así como que cuenta con los requisitos para la Adjudicación, adjuntando el presente Anexo Técnico rubricado en todas sus hojas.
2. Escrito en papel preferentemente membretado con firma autógrafa del representante o apoderado legal o persona facultada para ello, en el que bajo protesta de decir verdad acredite la personalidad jurídica (Formato A-1), anexando copia de la Cedula del Registro Federal de Contribuyentes.
3. Escrito en el que, bajo protesta de decir verdad, manifieste que no se encuentra en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la LAASSP.
4. Escrito en el que señale que el objeto social de la empresa está directamente relacionado con el objeto del presente procedimiento de contratación, adjuntado copia de la identificación del representante o apoderado legal.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

V. REQUISITOS PARA LA ADJUDICACIÓN

El Participante Adjudicado deberá presentar en papel preferentemente membretado la siguiente documentación debidamente firmada por el representante, apoderado legal o por persona facultada para ello:

1. Copia de la Currícula del personal que asignará para el servicio a contratar misma que deberá estar firmada por el implicado y acompañada de copia de la identificación oficial del mismo, estos documentos deberán incluir como mínimo la siguiente información: Datos Personales, Formación Académica, Experiencia laboral resaltando la Experiencia en proyectos similares a lo solicitado en el presente Anexo Técnico.

Del siguiente recurso humano con los siguientes perfiles:

- 1.- Un Gerente de Proyecto.
 - 2.- Un Supervisor de mesa de servicios.
 - 3.- Seis Operadores de la mesa de servicios.
 - 4.- Dos personas de control de activos en sitio.
 - 5.- Seis personas para el Soporte Técnico en sitio por inmueble, de acuerdo a la tabla del apartado 2) del inciso J. Soporte técnico remoto y en sitio.
2. Copia de la cédula profesional emitida por el FIFOMI de Educación Pública (SEP) y/o documento equivalente legalmente apostillado del gerente del proyecto, supervisor de la mesa de servicio, en donde se indique el nombre de la licenciatura y/o ingeniería en sistemas, informática, eléctrica, electrónica, telemática o alguna otra relacionada a ingenierías de las ciencias exactas. Para los operadores de la mesa de servicio, Técnico en Informática, que deberá demostrar a través de cedula o título profesional o carta de pasante de licenciatura. Para el personal de control de activos en sitio, Técnico en Informática o superior, que deberá demostrar a través de cedula o título profesional o carta de pasante de licenciatura. Para el personal de soporte técnico en sitio, Técnico en Informática o superior, que deberá demostrar a través de cedula o título profesional o carta de pasante de licenciatura.
3. Entregar el currículum vitae del participante en el cual manifieste sus datos generales, su objeto social y su experiencia acreditada, presentando copia de al menos un contrato o pedido debidamente formalizado durante el periodo de 2019 a la fecha, con servicios afines a lo señalado en el presente Anexo Técnico.
4. Escrito bajo protesta de decir verdad donde se manifieste, en su caso la clasificación que guarda la empresa, si es micro, pequeña o mediana, conforme al acuerdo por el que se establece la estratificación de este tipo de empresas publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009, para dar cumplimiento al artículo 34 de RLAASSP, y artículo 3 fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
5. Escrito en el cual se compromete al cumplimiento de aquellas Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, Normas Internacionales o, Normas de referencia o especificaciones, conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en lo que directa o indirectamente se relacionen con el licenciamiento objeto del presente procedimiento.

VI. VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN

El FIFOMI requiere continuar con el Arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones que incluye servicios administrados, iniciando el servicio el 01 de julio al 31 de diciembre del 2020.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

NOTA: El proveedor debe considerar que conforme al artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el **FIFOMI** podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurren razones de interés general, o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad del servicio contratado (Por ejemplo, por disposiciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Secretaría de la Función Pública (SFP), Secretaría de Economía (SE), que indiquen celebrar contratos a través de contratos marco y/o consolidados; por restricciones presupuestarias, etc.)

VII. ENTREGABLES

ENTREGABLES POR ÚNICA VEZ

A continuación, se puntualizan los entregables “por única vez” al inicio del contrato del servicio, que deberán ser tomados en cuenta por el participante Adjudicado.

	INSTRUMENTO	FECHA DE ENTREGA
1.	Documento con el plan de trabajo que incluye distribución y logística: <ul style="list-style-type: none"> Entrega de los equipos e infraestructura necesaria para brindar los servicios administrados de equipo de cómputo Categorizaciones para Mesa de Ayuda Matriz de Escalación. 	3 días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación del presente proceso
2.	Herramienta propuesta para la administración y monitoreo de los equipos de cómputo.	3 días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación del presente proceso

ENTREGABLES PERIÓDICOS

El participante Adjudicado deberá entregar un conjunto de documentos, de manera periódica, y durante la vigencia del contrato. A continuación, se puntualizan los entregables mínimos.

	INSTRUMENTO	PERIODICIDAD
1.	Reportes de atención en sitio.	Se entregarán dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes
2.	Reporte de inventario de equipo de cómputo y periféricos adicionales.	Se entregarán dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes

VIII. LUGAR, FECHA Y CONDICIONES DE ENTREGA

La entrega, deberá realizarse en las ubicaciones especificadas en los apéndices 2 y 3, esta deberá ser realizada a partir del primer día hábil posterior a la notificación de la adjudicación, considerando que el servicio deberá iniciar el 01 de julio del 2020. El participante Adjudicado deberá proporcionar el servicio en las condiciones requeridas en el apartado II del presente Anexo Técnico.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

El participante Adjudicado deberá entregar al administrador del instrumento jurídico los instrumentos mencionados en los entregables por única vez y periódicos, en medios impresos y electrónicos (CD) mediante formato compatible con Microsoft Office o formato PDF.

IX. ADMINISTRADOR DEL INSTRUMENTO JURÍDICO

La administración del “Arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones que incluye servicios administrados” será responsabilidad de:

Administrador del Instrumento Jurídico	Teléfono y correo de contacto	Dirección
Act. Gustavo Lázaro De la Colina Flores Gerencia de Informática	5249-9500 Ext. 4300 gdelacolina@fifomi.gob.mx	Av. Puente de Tecamachalco 26, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, México, CDMX.

X. POLITICAS DE PAGO

Para el pago de bienes, arrendamientos y/o servicios, se establece una política de pago de hasta diez hábiles.

El plazo se contará a partir de la fecha de recepción del CFDI correspondiente en la Gerencia de Presupuesto y Contabilidad, con toda la documentación soporte emitida por el área requirente, previo la entrega del bien, arrendamiento y/o prestación del servicio, haber recibido el en los términos del instrumento jurídico formalizado.

El pago quedará condicionado a la deducción por concepto de penas convencionales o deductivas aplicadas con motivo del incumplimiento parcial o deficiente de las obligaciones incumplidas.

El pago se hará por parte de la Gerencia de Tesorería mediante transferencia, cheque o depósito bancario, previa autorización de la Subdirección de Finanzas y Administración.

La Gerencia de Presupuesto y Contabilidad recibirá el CFDI debidamente requisitada conforme al artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación vigente y con desglose del I.V.A, a efecto de remitirla al área requirente firmando ésta última el CFDI haciendo constar que recibió el bien, arrendamiento o servicio conforme a sus requerimientos, con tal aval, la Gerencia de Presupuesto el CFDI a la Gerencia de Recursos Materiales para dar continuidad a los trámites ante la Subdirección de Finanzas y Administración.

Los pagos se tramitarán de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Gerencia de Presupuesto y Contabilidad y la Gerencia de Tesorería.

En el caso de que no sea posible pactar que el costo sea cubierto después de la prestación del servicio, se estará a lo establecido en el artículo 13 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (la Ley), la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y Su Reglamento.

XI. GARANTÍAS

El proveedor a fin de garantizar durante la vigencia del instrumento jurídico el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, y a fin de responder sobre los defectos, vicios ocultos y calidad del servicio otorgado, así como de cualquier otra responsabilidad, se obliga a garantizar mediante póliza de fianza, expedida por una Institución Afianzadora autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente a un 10 % (diez por ciento) del monto máximo de la adjudicación antes de I.V.A. en favor del Fideicomiso de Fomento Minero, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del instrumento jurídico correspondiente, salvo que la entrega objeto del presente Anexo Técnico se realice dentro del citado plazo.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

La garantía de cumplimiento del contrato será divisible, considerando el tipo de obligaciones originadas por el servicio descrito en el presente Anexo Técnico.

De no cumplir con dicha entrega, el FIFOMI podrá rescindir el instrumento jurídico y remitir el asunto al Órgano Interno de Control para que determine si se aplican las sanciones estipuladas en el artículo 60 fracción III de la Ley.

La garantía de cumplimiento de ninguna manera será considerada como una limitación de responsabilidad del adjudicado, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el instrumento jurídico respectivo, y de ninguna manera impedirá que el FIFOMI reclame la indemnización o el reembolso por cualquier incumplimiento que puede exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

Con fundamento en los artículos 45 de la Ley de Tesorería de la Federación y 138 fracción II del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, el proveedor deberá hacer entrega de la fianza mediante escrito en el cual ofrece y exhibe la garantía consistente en tipo y número correspondiente. Documento que deberá estar dirigido a la Gerencia de Recursos Materiales y suscrito por el mismo apoderado legal de la persona física o moral en su caso, que firme el instrumento jurídico. Lo anterior dentro de los diez días a partir de la suscripción del contrato.

En caso de incremento al monto del instrumento jurídico respectivo o modificación al plazo, el proveedor adjudicado se obliga a entregar a el FIFOMI al momento de la formalización respectiva los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

El proveedor acepta expresamente que la garantía expedida para garantizar el cumplimiento se hará efectiva independientemente de que se interponga cualquier tipo de recurso ante instancias del orden administrativo o judicial, así como que permanecerá vigente durante la substanciación de los juicios o recursos legales que interponga con relación a dicho instrumento jurídico, hasta que sea pronunciada resolución definitiva que cause ejecutoria por la Autoridad competente.

Dicha garantía se entregará en la Gerencia de Recursos Materiales, ubicada en Avenida Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, México, CDMX, de 9:00 a 14:00 horas en días hábiles; lo anterior atendiendo a las "Disposiciones Generales a que se sujetaran las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyen las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren", publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 8 de septiembre de 2015, el FIFOMI a través de la Gerencia de Recursos Materiales procederá a emitir oficio en caso de rechazo de la garantía, mismo que será notificado al proveedor para los efectos a que haya lugar según las disposiciones aplicables.

El trámite de liberación de garantía se realizará a través de la Gerencia de Recursos Materiales, ubicada en Avenida Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, México, CDMX, para ello el área requirente solicitará a la Gerencia de Recursos Materiales por escrito la liberación de la garantía anexando copia del acta entrega de servicios/bienes, original de la solicitud del proveedor y copia de la garantía a liberar. La Gerencia de Recursos Materiales dará al proveedor la autorización por escrito para que proceda a recuperar y en su caso liberar la garantía correspondiente, siempre y cuando éste acredite haber cumplido con la condición pactada en el instrumento jurídico.

PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El proveedor deberá constituir un seguro de responsabilidad civil o de daños a terceros, emitida ante compañía mexicana debidamente autorizada para ello, equivalente al 100% del monto mínimo del instrumento jurídico, sin considerar el I.V.A., aplicable a bienes muebles, inmuebles y a personas, que deberán mantener vigente hasta la terminación de los instrumentos jurídicos respectivos, así como durante sus prórrogas o ampliaciones si las hubiera, si los daños o perjuicios exceden ese importe, el proveedor adjudicado se hará cargo dellos.

La póliza deberá ser entregada en la Gerencia de Recursos Materiales dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del instrumento jurídico.



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Si por causas imputables al proveedor resultará dañada alguna instalación, equipo u otros bienes propiedad o bajo resguardo del FIFOMI, ajeno al servicio objeto de este contrato, su reparación será por cuenta y riesgo del proveedor adjudicado y a entera satisfacción del FIFOMI los cuales estarán facultados, en su caso, para solicitar la reposición total del bien dañado, de no ser así se le hará efectiva la garantía de responsabilidad civil.

En el supuesto de que no se presente la póliza dentro del plazo señalado, el FIFOMI, iniciará el procedimiento de rescisión administrativa del instrumento jurídico respectivo, en los términos del artículo 54 de la Ley”.

XII. PENAS CONVENCIONALES

Con base en los artículos 53 de la Ley, 95 y 96 de su Reglamento, así como los numerales 127 y 128 de los POBALINES vigentes en el FIFOMI, sí el Participante Adjudicado incurriera en algún atraso en los plazos establecidos para la entrega de lo establecido en el Anexo Técnico objeto del presente procedimiento de contratación, le será aplicable lo siguiente:

1. Para el caso de atraso en la entrega de los equipos de cómputo, periféricos adicionales e infraestructura necesaria para brindar el “Arrendamiento de equipo de cómputo en óptimas condiciones que incluye servicios administrados”, se aplicará al proveedor una pena convencional del 1% del monto total antes del Impuesto al Valor Agregado de cada perfil de equipo de cómputo no entregado, por cada día natural de atraso sobre el valor de la facturación del mes.
2. para el caso de atraso en la entrega de la herramienta de administración y monitoreo, se aplicará al proveedor una pena convencional del 1% del monto de la facturación mensual antes del Impuesto al Valor Agregado por cada día natural de atraso.
3. Por atraso en la entrega de los Reportes señalados en la tabla de Entregables Periódicos del presente Anexo Técnico, el 1% por cada día natural de retraso sobre el costo mensual del perfil asociado al servicio que corresponda al reporte no entregado, antes del Impuesto al Valor Agregado.

Dichas penas no deberán de exceder del monto de la garantía de cumplimiento de contrato, ni exceder de 10 días naturales, una vez transcurridos cualquiera de estos dos supuestos el FIFOMI podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo.

De continuar la prestación deficiente del servicio por más de 48 horas en días naturales, en la no resolución de un soporte técnico para cualquier área geográfica, se dará de baja el equipo y se generará una solicitud de suministro de un equipo, conforme al inciso 3) “Niveles de servicio para Altas, Bajas y Cambios (ABC).”, del punto M. “Niveles de Servicio” del numeral II. “DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y EQUIPAMIENTO” del presente Anexo Técnico.

Las deductivas serán acumulativas y no podrán exceder del monto de la garantía, una vez rebasado se deberá iniciar el procedimiento administrativo de rescisión correspondiente.

XIII. DEDUCTIVAS

El FIFOMI establecerá deducciones al pago del servicio con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el adjudicado, bajo los siguientes criterios:

Nombre	Descripción	Límites	Horario	Deducciones
Soporte técnico en sitio en la Ciudad de México para Oficinas Centrales.	Atención para los incidentes de servicios en sitio.	2 horas en días hábiles para solución o reemplazo de equipo.	Horario de 9:00 a 18:00 hrs	Se impondrá una deducción equivalente al 50% del monto total de la renta mensual del equipo, y por cada periodo



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Nombre	Descripción	Límites	Horario	Deducciones
				equivalente posterior se aplicará la misma deductiva.
Soporte técnico en sitio fuera de la Ciudad de México, para Oficinas Regionales.	Atención para los incidentes de servicios en sitio.	2 horas en días hábiles para traslado y atención en sitio, 2 horas para solución o reemplazo de equipo.	Horario de 9:00 a 18:00 hrs	Se impondrá una deducción equivalente al 50% del monto total de la renta mensual del equipo, y por cada periodo equivalente posterior se aplicará la misma deductiva.

De continuar la prestación deficiente del servicio por más de 48 horas en días naturales, en la no resolución de un soporte técnico para cualquier área geográfica, se dará de baja el equipo y se generará una solicitud de suministro de un equipo, conforme al inciso 3) "Niveles de servicio para Altas, Bajas y Cambios (ABC).", del punto M. "Niveles de Servicio" del numeral II. "DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y EQUIPAMIENTO" del presente Anexo Técnico.

Las deductivas serán acumulativas y no podrán exceder del monto de la garantía, una vez rebasado se deberá iniciar el procedimiento administrativo de rescisión correspondiente.

XIV. CONSIDERACIONES PARA LA FORMALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO

Previamente a la firma del instrumento jurídico, el Participante Adjudicado deberá presentar dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la Notificación de Adjudicación en la Gerencia de Recursos Materiales, ubicada en Avenida Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, México, CDMX, de 9:00 a 14:00 horas en días hábiles, con la documentación legal administrativa que se enlista a continuación en original para cotejo y 1 (una) copia:

PERSONA MORAL
Cédula del Registro Federal de Contribuyentes.
Escritura pública en la que conste que fue constituida conforme a las Leyes Mexicanas y que tiene su domicilio en el Territorio Nacional con la constancia de inscripción en el Registro Público de Comercio y en su caso sus reformas o modificaciones que haya sufrido, siendo que el objeto del mismo este directamente relacionado con el servicio objeto de la contratación y que contenga el poder que se otorgue al representante legal, para la celebración de actos de administración o poder especial para suscribir instrumento jurídicos o contratos o bien para llevar a cabo todos los trámites derivados de procedimientos o adjudicación en el Gobierno Federal o su equivalente.
Identificación oficial vigente con fotografía del Representante Legal.
Comprobante de Domicilio (actualizado no mayor a tres meses).
Estado de Cuenta bancario no mayor a tres meses de antigüedad.
Instrumento Notarial con el cual el representante legal acredite su personalidad.



ANEXO TÉCNICO

**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE
SERVICIOS ADMINISTRADOS**

PERSONA MORAL
Carta original bajo protesta de decir verdad que no se encuentra en los supuestos señalados en los artículos 50 y 60 de la Ley.

Acuse del SAT e IMSS (32-D SAT).

El licitante presentará los documentos en los que se emita la opinión respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales de conformidad con lo dispuesto en la Resolución Miscelánea Fiscal vigente al momento de la entrega de la documentación (máximo 3 meses de antigüedad).

- A. El licitante entregará opinión positiva y vigente del cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en cumplimiento a lo previsto al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. En el caso de propuestas de participación conjunta se presentará este documento por cada uno de los integrantes que participan conjuntamente.
- B. El licitante entregará opinión positiva y vigente del cumplimiento de obligaciones obrero patronal emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social, en cumplimiento a lo previsto al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, la miscelánea fiscal aplicable al caso en particular y Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social.

La firma del instrumento jurídico se llevará a cabo dentro de los 15 días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación en la Gerencia de Recursos Materiales, ubicada en Avenida Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, México, CDMX, de 9:00 a 14:00 horas en días.

Conforme a lo establecido en el artículo 46 de la Ley, los derechos y obligaciones que se deriven del instrumento jurídico respectivo no podrán ser transferidos por el proveedor adjudicado en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento del FIFOMI.

Se incluirá la siguiente cláusula al contrato que se celebre con el licitante adjudicado: "El proveedor y su personal no harán uso indebido de la documentación, información, ni activos de TIC a los que tengan acceso o que se generen con motivos de la prestación del servicio.

XV. CAUSALES DE RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO

De conformidad con el punto XV.10 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del FIFOMI, cuando El Participante Adjudicado incumpla con las obligaciones pactadas, se procederá a la rescisión administrativa del mismo sin necesidad de Declaración Judicial previa, de conformidad a lo establecido en el Artículo 54 de la Ley y al Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, si el participante adjudicado incurriera en cualquiera de los siguientes casos, de manera enunciativa, más no limitativa:

- a. Si se declara en concurso mercantil.
- b. En caso de que el proveedor adjudicado no proporcione a el FIFOMI los datos necesarios que le permita la inspección, vigilancia, supervisión comprobación de que el servicio, está siendo prestado de conformidad con lo establecido en el instrumento jurídico que en su caso se celebre
- c. Si subcontrata el servicio materia de esta contratación.
- d. Por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones a cargo del proveedor adjudicado previstas en el instrumento jurídico formalizado.
- e. Cuando se incumplan o contravengan las disposiciones de la Ley, su Reglamento, y las leyes, Reglamentos y Lineamientos que rigen en la materia.





ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

- f. Cuando el Participante Adjudicado incurra en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación.
- g. Cuando el Participante Adjudicado incurra en negligencia respecto al servicio pactado en el contrato formalizado, sin justificación para el FIFOMI.
- h. Por incumplimiento de los requisitos para formalizar el instrumento jurídico incluyendo las de carácter fiscal y de seguridad social previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.
- i. Cuando se agote el monto límite de aplicación de las penas convencionales y/o deducciones pactadas en el instrumento jurídico formalizado.
- j. Si el FIFOMI o cualquier otra autoridad detecta que el Participante Adjudicado proporcionó información o documentación falsa, falsificada o alterada en el procedimiento de adjudicación del instrumento jurídico o en la ejecución del mismo.
- k. La falta de respuesta por parte del proveedor adjudicado en el supuesto de que el FIFOMI le formule una reclamación con motivo de la prestación del servicio.
- l. En caso de que el proveedor adjudicado modifique los precios del servicio materia de la presente contratación o durante la vigencia del instrumento jurídico formalizado, sin autorización del FIFOMI.
- m. Por suspensión injustificada del servicio que afecte la operación del FIFOMI.
- n. Ceda total o parcialmente los derechos derivados del instrumento jurídico que se formalice a un proveedor distinto, salvo autorización previa y por escrito del FIFOMI.

XVI. PROPUESTA ECONÓMICA

Los participantes deberán presentar Propuesta económica, conforme lo siguiente:

- I. Impresa en papel, preferentemente membretado del participante, sin tachaduras ni enmendaduras.
- II. La moneda en que se cotizará será en moneda nacional a dos decimales (Pesos Mexicanos).
- III. Deberá ser clara y precisa.
- IV. En todos los casos, deberá ser en papel preferentemente membretado, firmada por del representate legal o apoderado legal o persona facultado para ello en la última hoja de la propuesta que las contenga.
- V. Los precios ofertados serán fijos durante la vigencia del servicio.
- VI. La sumatoria de los importes totales son exclusivamente referenciales para determinar al participante adjudicado; y únicamente se pagará el total de los servicios devengados conforme a los precios unitarios ofertados por el participante adjudicado para cada concepto y con sujeción al monto mínimo y máximo establecidos en el presente Anexo Técnico.
- VII. Los precios unitarios ofertados en la presente propuesta económica serán referenciales para la adjudicación del procedimiento y se utilizarán para la elaboración del instrumento jurídico correspondiente.
- VIII. Señalando que los precios unitarios son en número a dos decimales
- IX. La sumatoria total con IVA se deberá señalar con letra

Descripción de los Perfiles	Volumetría MÍNIMA Estimada solicitada (mensual) (A)	Precio unitario mensual (B)	(C) Subtotal (A) x (B)	(D) IVA (C) x.16	Total (C)+(D)
Equipo de escritorio estándar (tipo 1)	66				
Equipo móvil básico (tipo 2)	10				
Equipo móvil especializado (tipo 3)	14				
Equipo móvil ejecutivo (tipo 4)	2				
Equipo de escritorio con sistema operativo OS X (tipo 5)	0				
Equipo de video proyección portátil (tipo 6)	0				



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Suma	92	\$	\$	\$
-------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Descripción de los Perfiles	Volumetría MÁXIMA Estimada solicitada (mensual) (A)	Precio unitario mensual (B)	(C) Subtotal (A) x (B)	(D) IVA (C) x.16	Total (C)+(D)
Equipo de escritorio estándar (tipo 1)	161				
Equipo móvil básico (tipo 2)	25				
Equipo móvil especializado (tipo 3)	33				
Equipo móvil ejecutivo (tipo 4)	5				
Equipo de escritorio con sistema operativo OS X (tipo 5)	1				
Equipo de video proyección portátil (tipo 6)	4				
Suma	229		\$	\$	\$

Sumatoria total con IVA con letra: xxxx xx/100 M.N.

Dispositivos adicionales	Precio unitario	IVA	Sub Total
Ampliación a 16 GB de RAM para equipo de escritorio estándar (tipo 1)			
Ampliación a 12 GB de RAM para equipo móvil básico (opcional) (tipo 2)			
Ampliación a 32 GB de RAM para equipo móvil especializado (opcional) (tipo 3)			
Ampliación a 12 GB de RAM para equipo móvil ejecutivo (opcional) (tipo 4)			
Ampliación a 16 GB de RAM para equipo de escritorio con sistema operativo OS X (tipo 5)			
Ampliación a 32 GB de RAM para equipo de escritorio con sistema operativo OS X (tipo 5)			
Tarjeta gráfica dedicada para equipo de escritorio estándar (tipo 1)			
Tarjeta interna de red WiFi 802.11 a/b/g/n para equipo de escritorio (tipo 1)			
Bocinas externas estéreo, del mismo fabricante que el equipo de escritorio (tipo 1)			
Monitor LCD adicional (características y modelo especificados en escritorio estándar tipo 1)			
Teclado adicional (características y modelo especificados en escritorio tipo 1)			
Teclado adicional inalámbrico (diseño específico del fabricante)			
Mouse adicional (características y modelo especificados en escritorio tipo 1)			
Mouse adicional inalámbrico (diseño específico del fabricante)			



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Base de expansión de puertos I/O + USB para equipo móvil básico (diseño específico del fabricante para el modelo de equipo propuesto) (tipo 2)			
Base de expansión de puertos I/O + USB para equipo móvil especializado (diseño específico del fabricante para el modelo de equipo propuesto) (tipo 3)			
Base de expansión de puertos I/O + USB para equipo móvil ejecutivo (diseño específico del fabricante para el modelo de equipo propuesto) (tipo 4)			
Batería de duración extendida (60 Watts/hora) para equipo móvil básico (tipo 2)			
Batería de duración extendida (70 Watts/hora) para equipo móvil especializado (tipo 3)			
Batería de duración extendida (60 Watts/hora) para equipo móvil ejecutivo (opcional) (tipo 4)			
Unidad externa de lectura/escritura DVD-RW para equipo móvil básico y ejecutivo (tipo 2 y 4)			
Back pack o maletín de nylon diseñado para laptops con pantalla de hasta 14", debe ser parte de la oferta comercial del fabricante del equipo móvil básico (tipo 2)			
Back pack o maletín de nylon diseñado para laptops con pantalla de hasta 14", debe ser parte de la oferta comercial del fabricante del equipo móvil especializado (tipo 3)			
Maletín de piel diseñado para laptops con pantalla de hasta 12.5", debe ser parte de la oferta comercial del fabricante del equipo móvil ejecutivo (tipo 4)			
Funda de piel diseñado para laptops ofertadas como equipo móvil ejecutivo, debe ser parte de la oferta comercial del fabricante del equipo móvil ejecutivo (tipo 4)			
Lámpara para video proyector portátil (tipo 6)			
Filtro de aire para video proyector portátil (tipo 6)			
Módulo WiFi para proyector (tipo 6)			
Soporte de techo para video proyector de sala (tipo 6)			

Apéndice 1

Detalle de Configuración de Sistema Operativo, Características y Aplicaciones de Disco Imagen

El participante Adjudicado, proporcionara un equipo por cada perfil estipulado en la sección A. Perfiles de los equipos de cómputo, máximo 3 días hábiles después de la adjudicación con el objetivo de que el FIFOMI elabore las imágenes que contengan el Sistema Operativo y Aplicaciones requeridas para cada tipo de equipo que se tenga que replicar, devolviendo estas imágenes en un máximo de 2 días hábiles al participante Adjudicado.

Apéndice 2

Lugar de entrega de los equipos de cómputo

OFICINA	DOMICILIO
Oficinas Centrales	Av. Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec,



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

	Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX. C.P. 11000.
Regional Chihuahua	Circuito Universitario S/N, Edificio II Tecnoparque, Campus II, UACH, C.P. 31125, Chihuahua, Chih.
Regional Culiacán	Av. Insurgentes No. 1221 Desp. 502 Edificio Torre Las Américas, Col. Centro, C.P. 80129 Culiacán, Sin.
Regional Durango	Av. Ferrocarril No. 99 Local 1 al 3 Col. Bella Vista, C.P. 34047 Durango, Dgo.
Regional Guadalajara	Victoriano Salado Álvarez No. 215 5to piso Desp. 3 Col. Ladrón de Guevara, C.P. 44680 Guadalajara, Jal.
Regional Hermosillo	Calle 12 de octubre No. 136, Esq. Av. Campeche Col. San Benito, C.P. 83190, Hermosillo, Sonora.
Regional Monterrey	Bldv. Gustavo Díaz Ordaz 3057, Int. 16, 3er. Piso, Col Santa Maria, C.P. 64650 Monterrey N.L.
Regional Pachuca	Bldv. Luis Donaldo Colosio No. 4709, Local 14 1er. piso, Plaza Arboledas, Col. Arboledas de San Javier, CP 42084 Pachuca Hgo.
Regional Puebla	Av. Juárez No.1310 2do. Piso A Col. Centro, C.P. 72000 Puebla, Pue.
Regional San Luís Potosí	Av. Himno Nacional, 670 2° Piso, Col. Las Águilas C.P. 78268 San Luis Potosí, SLP.
Regional Zacatecas	Calle Lava # 2, Interior 6, Esq. Pedro Coronel, Fracc. Cañada de la Bufo, C.P. 98619, Guadalupe, Zac.

Apéndice 3

Distribución de los equipos de cómputo y periféricos adicionales

OFICINA	DOMICILIO	NUMERO MÍNIMO DE EQUIPOS	NUMERO MÁXIMO DE EQUIPOS
Oficinas Centrales	Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX. C.P. 11000.	82	195



ANEXO TÉCNICO

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE SERVICIOS ADMINISTRADOS

Regional Chihuahua	Circuito Universitario S/N, Edificio II Tecnoparque, Campus II, UACH, C.P. 31125, Chihuahua, Chih.	1	3
Regional Culiacán	Av. Insurgentes No. 1221 Desp. 502, Col. Centro, C.P. 80129, Culiacán, Sin.	1	3
Regional Durango	Av. Ferrocarril No. 99 Local 1 al 3, Col. Bella Vista, C.P. 34047, Durango, Dgo.	1	3
Regional Guadalajara	Victoriano Salado Álvarez No. 215 5to piso Desp. 3, C.P. 44680, Guadalajara, Jal.	1	3
Regional Hermosillo	Calle 12 de octubre No. 136, Esq. con Av. Campeche, Col. San Benito, C.P. 83190, Hermosillo, Sonora.	1	4
Regional Monterrey	Blvd. Diaz Ordaz No. 130 Piso 15, Col. Santa María C.P. 64650,1 Monterrey, N.L.	1	6
Regional Pachuca	Blvd. Valle de San Javier No. 411 2do. Piso, Fracc. Valle de San Javier, C.P. 42086, Pachuca, Hidalgo.	1	3
Regional Puebla	Av. Juárez, No. 1310 2do. Piso A, Col. Centro, CP 72000, Puebla, Pue.	1	4
Regional San Luis Potosí	Av. Himno Nacional, 670 2° Piso, Col. Las Águilas C.P. 78268, San Luis Potosí, SLP.	1	2
Regional Zacatecas	Calle 1ra de mayo 408-C Zona Centro C.P. 98000 Zacatecas, Zac.	1	3

FORMATO A-1

Acreditación de personalidad jurídica

_____ manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con las facultades suficientes para suscribir las propuestas de la presente invitación a cuando menos tres personas a nombre y representación de _____

Convocante: FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO (FIFOMI).- GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES.- SUBGERENCIA DE ADQUISICIONES.

DATOS DEL PROVEEDOR



ANEXO TÉCNICO

**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES QUE INCLUYE
SERVICIOS ADMINISTRADOS**

R. F. C.	NOMBRE DEL APODERADO O REPRESENTANTE		
	DOMICILIO Calle y Número	Colonia	C. P.
	Alcaldía o Municipio	Entidad Federativa	Teléfono
	Fax	Correo Electrónico	

PERSONAS MORALES

NUMERO Y FECHA DE ESCRITURA PUBLICA	NOTARIO PUBLICO Nombre	Número	Lugar

RELACION DE LOS ACCIONISTAS (Apellido Paterno, Materno, Nombre (s))

DESCRIPCION DEL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA

REFORMAS AL ACTA CONSTITUTIVA

DATOS DEL APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL

Apellido Paterno, Materno, Nombre (s)

Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades

NUMERO Y FECHA DE LA ESCRITURA PUBLICA

NOTARIO PUBLICO Nombre	Número	Lugar

Datos de su inscripción en el Registro Público de Comercio

FECHA Y NÚMERO DE LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO

Ciudad de México a ___ de ___ de ____

Protesto lo Necesario
FIRMA