

Nota: las observaciones al presente Proyecto de convocatoria deberán ser enviadas a los siguientes correos electrónicos molvera@shf.gob.mx y clopezn@shf.gob.mx .

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO 06820002-000-2013
SERVICIOS ADMINISTRADOS DE COMPUTO PERSONAL.

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (SHF), de conformidad con lo señalado en el artículo 134 constitucional y en cumplimiento con lo establecido en los artículos 25, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 27, 28 fracción I, 29, 30 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en su Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables vigentes, a través de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en avenida Ejército Nacional número 180, octavo piso, colonia Anzures, delegación Miguel Hidalgo, código postal 11590, México, Distrito Federal, convoca a los interesados a participar en esta licitación que no se encuentren en alguno de los supuestos que se establecen en los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la citada Ley y 8 fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, a participar en esta licitación.

1. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LICITACIÓN.

1.1 Definiciones.

1. **Compranet:** Tendrá el significado establecido en la fracción II del artículo 2 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
2. **Convocante:** La Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.
3. **Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
4. **Licitante:** La persona que participe en cualquier procedimiento de licitación pública o bien de invitación a cuando menos tres personas.
5. **Proveedor:** la persona que celebre contratos de adquisiciones, arrendamientos o servicios.
6. **Reglamento:** Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
7. **SHF:** La Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.
8. **SRMSG:** La Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.
9. **ACUERDO** por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2011.

1.2 Lugar de consulta de la convocatoria.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley, esta convocatoria estará disponible para su consulta a partir de la fecha de su publicación en Compranet y hasta el **día ___ de _____ de 2013**. Dicha convocatoria podrá ser consultada en la SRMSG, ubicada en avenida Ejército Nacional número 180, octavo piso, colonia Anzures, delegación Miguel Hidalgo, código postal 11590, México, Distrito Federal, en días hábiles bancarios, ó a través de

Compranet en la dirección electrónica: www.compranet.gob.mx.

El horario de consulta de la convocatoria en las instalaciones de la convocante será de 9:00 a 14:00 horas y de 16:30 a 18:00 horas, previa cita, que se deberá concertar a los teléfonos 5263-4500 extensiones 4550 y 4922 ó al correo electrónico clopezn@shf.gob.mx marcando copia a molvera@shf.gob.mx .

1.3 Modificaciones a la convocatoria.

Con fundamento en el artículo 33 de la Ley, se podrán realizar modificaciones a los aspectos de la convocatoria, siempre y cuando no se realicen con el objeto de limitar el número de licitantes. Dichas modificaciones podrán realizarse a más tardar el séptimo día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, debiendo ser difundidas en CompraNet a más tardar el día hábil siguiente a aquél que se efectúen.

Las modificaciones a la convocatoria, en ningún caso podrán consistir en la sustitución de los [servicios](#) convocados originalmente, adición de otros de distintos rubros o en variación significativa de sus características. Cualquier modificación a la convocatoria de la licitación, incluyendo las que resulten de la o las juntas de aclaraciones, formará parte de la convocatoria y deberá ser considerada por los licitantes en la elaboración de su proposición.

1.4 Asistencia de terceros.

De conformidad con el artículo 26 de la Ley, cualquier persona podrá asistir a los actos de este procedimiento de licitación, en calidad de observador, bajo la condición de registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.

1.5 Notificaciones

En términos del artículo 37 Bis de la Ley, una copia de las actas de la junta de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones y del acto de fallo, se colocarán en el pizarrón de la SRMSG para notificar su contenido a los Licitantes que no hubieren asistido a los eventos por un término de cinco días hábiles. Asimismo, en términos del artículo 37 Bis de la Ley, un ejemplar de dichas actas se difundirá en Compranet para efectos de su notificación a los licitantes que no hayan asistido a los actos. Dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.

1.6 Tipo de licitación.

Este proceso de contratación se refiere a una licitación pública nacional electrónica, en los términos estipulados en la fracción II del artículo 26 bis y fracción I del artículo 28 de la Ley.

1.7 Reducción de plazo

No aplica.

1.8 Relación de anexos.

- A Especificaciones Técnicas.
- B Aspectos Administrativos.

- C Formato de información para acreditar la existencia legal y personalidad jurídica del licitante.
- D Formato de escrito que deberán presentar las personas que participen en la Junta de Aclaraciones para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 33 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- E Documentos que deberán ser firmados autógrafamente por persona facultada para ello.
- F Constancia de los documentos que los licitantes incorporaron al sistema de información pública CompraNet, para el acto de presentación y apertura de proposiciones.
- G Formato de oferta (Técnica)
- H Formato de oferta (Económica).
- I Formato para la manifestación de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos por la fracción XX del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos así como en los artículos 50 y antepenúltimo párrafo del artículo 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- J Modelo de texto de Póliza de Fianza de cumplimiento que presentará(n) el (los) Proveedor(es) adjudicado(s) para: Garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos, los defectos y vicios ocultos y la calidad de los **servicios**, así como cualquier otra responsabilidad.
- K Formato del documento de “Compromisos con la Transparencia”.
- L Modelo de Contrato.
- M Causas de Desechamiento.
- N Formato para la manifestación micro, pequeñas y medianas empresas.
- O Afiliación a cadenas productivas.

2. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE LOS **SERVICIOS**.

2.1 Descripción de los **servicios**.

Esta licitación se refiere a **Servicios Administrados de Cómputo Personal**, cuyas cantidades, características y especificaciones se describen en el **anexo “A”**.

La asignación se realizará a un solo proveedor o prestador **de los servicios** descritos en el **anexo “A”**.

2.2 Opciones de cotización de **los servicios**.

No se aceptarán opciones. Los licitantes deberán presentar una sola proposición, la cual debe cumplir con lo solicitado en el **anexo “A”** y con los requisitos y condiciones de esta convocatoria.

2.3 Lugar y condiciones de **entrega de los servicios**.

Las actividades relacionadas con los servicios objeto de esta licitación se prestarán conforme a lo establecido en el **anexo “A”** en cuanto a lugar y horario. En este sentido, todo lo relacionado con los mismos será entregado en la **Dirección de Administración de Servicios de Tecnología** de la convocante, ubicada en avenida Ejército Nacional número 180, piso siete, colonia Anzures, delegación Miguel Hidalgo, código postal 11590, México, Distrito Federal.

2.4 Tiempo de entrega y vigencia del contrato.

El licitante deberá comprometerse, por escrito y en papel con membrete del propio licitante, para el caso de que resulte ganador, a ejecutar los servicios a partir de la firma del contrato respectivo. Dicho documento deberá ser incorporado en sistema electrónico de información gubernamental, denominado CompraNet, en su proposición técnica y demás documentación, en los términos señalados en el **anexo "B"**. El contrato estará vigente a partir de la fecha de firma y hasta 39 meses posteriores a la misma, y se regirá bajo un esquema de contrato abierto bajo la modalidad de montos mínimos y máximos a que hace referencia el Anexo Técnico.

2.5 Casos de rechazo o devolución.

En caso de resultar ganador, el licitante deberá comprometerse por escrito a **realizar los servicios** que resultaren no aceptados satisfactoriamente, en un lapso de **5 días naturales**, contado a partir de la manifestación del rechazo o devolución por la convocante. De no atenderse esta situación, la convocante aplicará penas convencionales conforme a lo establecido en el **punto 7.2** de esta convocatoria y en el contrato respectivo.

Dicho documento se deberá incorporar en el sistema electrónico de información pública gubernamental, denominado CompraNet, dentro de la proposición técnica y demás documentación en los términos del **anexo "B"**.

2.6 Garantía de los servicios.

Los servicios materia de esta licitación deberán garantizarse durante toda la vigencia del contrato y hasta sesenta días naturales posteriores la conclusión del mismo, a menos que en el **anexo "A"** se establezca un plazo distinto.

2.7 Precios y moneda en que se cotizará y efectuará el pago.

Los precios serán fijos y firmes durante la vigencia del Contrato. Los precios que los licitantes establezcan en su proposición económica deberán expresarse en pesos moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos, indicando el costo total de su proposición con número y letra (la discrepancia entre estos dos dará lugar a tomar como verdadera la cantidad expresada en letra).

2.8 Anticipos

SHF no otorgará anticipos por la **prestación de los servicios** objeto de este procedimiento de contratación.

2.9 Condiciones de pago que se aplicarán.

Los pagos se realizarán conforme lo indicado en el **anexo "A"**, en moneda nacional, en un plazo no mayor de 20 (VEINTE) días naturales contados a partir de la fecha en que se haya entregado la factura correspondiente, debidamente requisitada y siempre que se hayan **prestado los servicios** a entera satisfacción de la convocante.

El proveedor deberá entregar las facturas correspondientes, en la SRMSG de la convocante, en el horario comprendido entre las 9:00 y las 14:00 horas en días hábiles bancarios, dentro de los 10 (DIEZ) primeros días de cada mes, siendo de su exclusiva responsabilidad cualquier retraso en el cumplimiento de dicho plazo. En este sentido, los licitantes se dan por enterados de este requisito por el simple hecho de presentar una proposición para participar en esta licitación.

Los pagos se sujetarán también a los términos previstos en 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 28 de febrero de 2007 y sus modificaciones del 6 de abril de 2009 y 25 de junio de 2010 publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria en la cuenta que indique el Proveedor.

Facturar enviando el Comprobante Fiscal Digital (CFD régimen 2010) o el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI régimen 2011), conforme a la normatividad fiscal que resulte aplicable. El CFD o CFDI, en archivos PDF y XML, deberá depositarse en el siguiente Buzón: cfdshf@shf.gob.mx, marcándole copia a las siguientes direcciones de correo electrónico molvera@shf.gob.mx y clopezn@shf.gob.mx ;

2.10 Impuestos y derechos.

La SHF pagará únicamente el Impuesto al Valor Agregado, por lo que todos los demás impuestos, derechos y gastos que se generen correrán por cuenta del licitante.

2.11 Garantía de cumplimiento de contrato.

Para garantizar el cumplimiento del Contrato, el Proveedor deberá presentar, dentro de los 10 (DIEZ) días naturales siguientes a su firma, una fianza expedida a favor de la SHF, por una institución legalmente autorizada para ello, por el 10% (diez por ciento) del monto total del Contrato, en moneda nacional y sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

El texto de la garantía mencionada deberá ser el que se incluye en el modelo de contrato, contenido en el **anexo "J"** de la convocatoria.

En términos de lo establecido en la fracción III del artículo 85 del Reglamento, la garantía deberá constituirse por el porcentaje del monto máximo total del contrato y deberá estar vigente hasta la total aceptación por parte de la SHF de **los servicios** objeto de este procedimiento de contratación.

La cancelación de esta garantía se realizará dentro de los 60 (SESENTA) días naturales posteriores a que concluya el plazo de la vigencia del contrato, siempre y cuando el Proveedor haya cumplido satisfactoriamente con las obligaciones derivadas del mismo.

2.12 Modelo de contrato.

El modelo de contrato que se celebrará, es el que aparece como **anexo "L"** de esta convocatoria.

2.13 Modificaciones al contrato.

Conforme con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se podrán celebrar convenios modificatorios al contrato abierto respectivo, sin tener que recurrir a una nueva licitación, y deberán formalizarse por escrito, siempre y cuando no se rebase el 20% del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente. Asimismo, se deberán mantener los precios y las especificaciones técnicas, así como contar con la disponibilidad presupuestaria correspondiente. Los instrumentos legales respectivos deberán ser suscritos por el servidor público que lo haya hecho en el contrato, o por quien legalmente lo sustituya o esté facultado para ello.

2.14 Prórrogas al cumplimiento del contrato abierto.

La prórroga o prórrogas a los contratos se podrán otorgar siempre y cuando éstas sean solicitadas por escrito a la SRMSG antes del vencimiento de la fecha de cumplimiento del mismo, bajo los siguientes supuestos:

- a) Cuando existan causas fortuitas o de fuerza mayor que imposibiliten al proveedor realizar la [prestación de los servicios](#) de manera oportuna.
- b) Cuando por causas ajenas al proveedor, debidamente justificadas, no sea posible [prestar los servicios](#). No obstante el proveedor deberá indicar la fecha definitiva de ejecución de los mismos.
- c) Cuando existan causas atribuibles a la SHF que no permitan la [prestación oportuna de los servicios](#) a cargo del Proveedor.

En cualquiera de los supuestos deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. En caso de que el proveedor no obtenga la prórroga de referencia, por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de las penas convencionales.

2.15 Licencias, autorizaciones, permisos, marcas, patentes y otros derechos exclusivos.

El licitante que resulte ganador asumirá la responsabilidad total, en el caso de que al [prestar los servicios](#) o con los resultados de los mismos infrinja patentes, marcas, licencias o viole registro de derechos de autor o propiedad intelectual, de conformidad con las disposiciones jurídicas que resulten aplicables.

En caso de que [los servicios](#) a contratar requieran una autorización particular y permisos conforme a otras disposiciones, y cuando dichas licencias, autorizaciones o permisos no estén mencionados en los términos de referencia (**anexo "A"**), el licitante deberá considerarlos para efectos de presentar sus ofertas técnica y económica.

En caso de violaciones en materia de derechos inherentes a la propiedad intelectual, la responsabilidad estará a cargo del licitante o proveedor adjudicado. Asimismo, de ser el caso, los derechos de propiedad intelectual que deriven de la prestación de [los servicios](#) materia de contratación, se estipularán a favor de la Sociedad Hipotecaria Federal, en los términos de las disposiciones normativas aplicables.

2.16 Afiliación al programa de Cadenas Productivas.

La SHF invita a los licitantes para que se afilien al "Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C." y se inscriban en el Directorio de Proveedores del Gobierno Federal de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

Para efectos de lo anterior, podrán comunicarse al número telefónico 5089 6107 desde el Distrito Federal o del interior, sin costo, al 01 800 Nafinsa (01 800 6234672), o acudir a las oficinas de Nacional Financiera, S.N.C., ubicadas en Av. Insurgentes Sur 1971, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, en México, D.F., donde será atendido para el proceso de afiliación.

Con su afiliación al Programa formará parte del directorio de compras para ser proveedor elegible para el sistema de compras del Gobierno Federal. La afiliación al programa es gratuita y por única vez. Mayor información disponible en: <https://www.comprapymesmexico.gob.mx>.

El modelo de manifestación se puede observar en el anexo "O" de esta convocatoria y la omisión de la presentación de dicho documento no será causa de descalificación.

2.17 No adeudo de contribuciones fiscales.

En ningún caso se contratará con personas que no se encuentren al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con las disposiciones en la materia, por lo tanto, el licitante que resulte adjudicado deberá presentar el "acuse de recepción" con el que compruebe que realizó la solicitud de opinión prevista en la regla I.2.1.15 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable para el 2013. La solicitud de opinión ante el SAT deberá realizarse preferentemente dentro de los tres días hábiles posteriores a la fecha en que el licitante ganador tenga conocimiento del fallo de adjudicación correspondiente.

En la solicitud de opinión al SAT deberán incluir el siguiente correo electrónico para que el SAT envíe el "acuse de respuesta" que emitirá en atención a su solicitud de opinión: clopezn@shf.gob.mx.

3. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN.

Los interesados que deseen participar en esta licitación deberán presentar los siguientes documentos y, preferentemente, identificarlos con el número que se señala en el **anexo "F"** de esta convocatoria.

Toda la documentación legal y administrativa que se solicita en esta convocatoria, así como en el **anexo "A"**, deberá ser incorporada al sistema de información pública CompraNet, en los términos señalados en dicho anexo y en el **ACUERDO** por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet.

En caso de que el licitante, tenga que enviar documentación corporativa, ésta se deberá agregar en las proposiciones que incorpore al Sistema CompraNet, debidamente rubricadas.

3.1 Documentos que se deben entregar para solicitar aclaraciones a la convocatoria.

La asistencia por parte de los licitantes a la junta de aclaraciones es optativa, sin embargo, las personas que pretendan solicitar aclaraciones a los aspectos contenidos en la convocatoria deberán enviar un escrito, a través del sistema CompraNet, en el que expresen su interés en participar en la licitación, por sí o en representación de un tercero, manifestando la información que se solicita en el **anexo “D”**, así como una copia fotostática de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del licitante o, en su caso, de su representante, en los términos descritos en el punto 4.1 de la presente convocatoria.

3.2 Idioma en que deberán presentarse las proposiciones, anexos técnicos y folletos.

Las proposiciones técnica y económica, los anexos técnicos y folletos que, en su caso, se soliciten en esta convocatoria y sus anexos, así como la demás documentación que se relaciona en esta Convocatoria, deberán presentarse en idioma español. La documentación en idioma distinto al español deberá estar acompañada de una traducción simple al español.

3.3 Requisitos documentales.

La documentación deberá enviarse a través del sistema CompraNet, sin tachaduras ni enmendaduras. Las proposiciones técnica y económica, así como la documentación distinta de aquéllas, deberán contener, las firmas autógrafas del licitante o, en su caso, de su representante o apoderado legal en la última hoja de los documentos que forman parte de las mismas. El incumplimiento a estos requisitos será motivo de descalificación.

De conformidad con el artículo 50 del Reglamento de la Ley, cada uno de los documentos que integren la proposición y aquéllos distintos a ella, deberán estar foliados en todas y cada una de las hojas que los integren. Al efecto, se deberán numerar de manera individual las proposiciones técnica y económica, así como el resto de los documentos que entreguen los licitantes.

Los interesados en participar en este procedimiento de contratación deberán enviar a través del sistema CompraNet, sus proposiciones en sobre cerrado, el cual deberá contener los siguientes documentos:

- a) Su proposición técnica que incluya la descripción detallada de **los servicios** que oferta de acuerdo con lo solicitado en el **Anexo “A”** y el punto 3.6 de esta convocatoria. Dicha proposición deberá presentarse en papel con membrete de cada licitante, sin tachaduras, ni enmendaduras, firmada por el licitante o por su representante o apoderado legal, identificando la firma con su nombre en la última hoja. Para presentar su proposición técnica, los licitantes podrán utilizar el formato que se adjunta a esta convocatoria como **Anexo “G”**.
- b) Su proposición económica que contenga la cotización de **los servicios** que oferta y los demás requisitos solicitados en el punto 3.6 de esta convocatoria. Los **servicios** deberán ser cotizados en moneda nacional, identificando el costo total de su proposición con número y letra, en papel con membrete de cada licitante, sin tachaduras, ni enmendaduras, firmada por el licitante o por su representante o apoderado legal, identificando la firma con su nombre en la última hoja. Para presentar su proposición económica, los licitantes podrán utilizar el formato que se adjunta a esta convocatoria como **Anexo “H”**.

- c) Un escrito mediante el cual el licitante o, en su caso, su representante manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada. Invariablemente, el escrito que presenten los licitantes deberá contener los datos requeridos en el **anexo "C"**. En caso de contar con un correo electrónico, los licitantes deberán incluirlo en este escrito. Asimismo, deberán acompañar copia fotostática de la identificación oficial vigente, con fotografía y firma del licitante o de su representante o apoderado legal. En términos del artículo 48 fracción VII del Reglamento, no será motivo de descalificación la falta de identificación o de acreditamiento de la representación de la persona que acuda al acto de presentación y apertura de proposiciones técnicas y económicas, pero sólo podrá participar durante dicho acto con el carácter de oyente. Con la finalidad de acreditar la existencia legal y personalidad jurídica, para efectos de la suscripción de las proposiciones y, en su caso, firma del contrato, el licitante deberá entregar debidamente llenado el formato que se adjunta a esta convocatoria como **anexo "C"** y, en caso de resultar adjudicado, deberá presentar original y copia simple de la documentación a que hace referencia el citado **anexo "C"** y el punto 4.4 de esta convocatoria.
- d) Que incluya una manifestación bajo protesta de decir verdad, en términos del **Anexo "B"**, en papel con membrete del propio licitante, declarando que:
1. **Los servicios** ofertados cumplen con las especificaciones fijadas en las Normas del Anexo "A", las Normas Oficiales Mexicanas, las normas mexicanas y a falta de éstas, con las normas internacionales o, en su caso, las normas de referencia, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 55 y 67 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. En caso de que el licitante determine que no existen Normas Oficiales que le resulten aplicables, deberá manifestarlo bajo protesta de decir verdad, sustituyendo el punto 1 del **Anexo "B"**, señalando, en su caso, las normas que resulten aplicables.
 2. A su representada no se le ha determinado mediante publicación en el Diario Oficial de la Federación impedimento para contratar o celebrar contratos con la Administración Pública Federal.
 3. Por sí mismo o través de interpósita persona, se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de SHF, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas en relación con los demás participantes.
 4. Que **los servicios serán prestados y entregados** en los términos y plazos requeridos por SHF en la convocatoria de esta licitación, el contrato y sus anexos.
 5. Su proposición incluirá todos **los servicios**, viáticos, gastos y demás erogaciones que, en su caso, se requieran para la **oportuna prestación de los servicios**, sin costo adicional para la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.
 6. Cuenta con la capacidad técnica, económica y administrativa para la correcta y oportuna **prestación de los servicios**.
 7. En términos de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuenta con personal con discapacidad en una proporción igual o superior al cinco por ciento de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses (Este punto deberá omitirse en caso de que el procedimiento de evaluación no sea por puntos y porcentajes). En caso de que sí resulte aplicable al instrumentarse la evaluación por puntos y porcentajes, el licitante deberá anexar copia del aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social de los trabajadores respectivos).

8. **IMPORTANTE:** De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, toda la documentación proporcionada por los participantes en un procedimiento de licitación, es pública, a reserva de que se indique lo contrario. Por lo anterior, y de considerarse así, el licitante deberá incluir, dentro del **anexo “B”**, este punto, en la cual manifieste el carácter de las proposiciones en términos de los artículos 18 y 19 de la Ley antes mencionada. El no incluir este punto dentro del **anexo “B”** citado, no limita la participación del licitante, en el entendido que de no presentarla se asumirá que la información proporcionada es de carácter público.
 9. Las proposiciones técnica y económica presentadas tendrán validez obligatoria de sesenta días, contados a partir de la fecha en la que se celebre el acto de apertura de proposiciones.
 10. En caso de resultar ganador, se compromete a **reponer los servicios** que resultaren rechazados o devueltos, en un lapso de 5 días naturales, contado a partir de la manifestación del rechazo o devolución por la convocante. De no atenderse esta situación, la SHF aplicará penas convencionales conforme a lo establecido en la convocatoria de licitación y en el contrato respectivo.
 11. Ha revisado el contenido de la convocatoria de licitación y está de acuerdo con todos y cada uno de sus puntos. Asimismo, se sujeta a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a su Reglamento y a las demás disposiciones jurídicas aplicables, en todos sus aspectos, por lo que dará cumplimiento a dicha convocatoria y a la normatividad indicada.
 12. **Garantiza la calidad de los servicios durante toda la vigencia del contrato y hasta sesenta días naturales posteriores a la conclusión del mismo**, a menos que en el Anexo A se establezca un plazo distinto.
 13. Que su representada es de nacionalidad mexicana.
 14. Que los precios unitarios que se presenten por mi representada en su propuesta económica, serán fijos durante la vigencia del contrato.
 15. En caso de que resulte ganadora, mi representada asumirá la responsabilidad total en caso de que con la prestación de los servicios se infrinjan patentes, marcas, licencias o se violen registros de derechos, de conformidad con las disposiciones jurídicas que resulten aplicables.
- e) Escrito de declaración de documentos que deberán ser firmados autógrafamente por persona facultada para ello (**Anexo “E”**)
 - f) Constancia de los documentos que los licitantes incorporaron al sistema de información CompraNet, para el acto de presentación y apertura de proposiciones (**Anexo “F”**)
 - g) Formato para la manifestación de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos por la fracción XX del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y los artículos 50 y 60, antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. (**Anexo “I”**).
 - h) Formato de compromisos con la transparencia. (**Anexo” K”**)
 - i) Causas de desechamiento (**Anexo “M”**)
 - j) Formato para la manifestación que deberán presentar los licitantes que participen en los procedimientos de contratación. (**Anexo “N”**)
 - k) La documentación que se solicita en esta convocatoria y en el **anexo “A”** para acreditar la experiencia y capacidad del licitante.
 - l) Escrito relativo al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento, para fomentar la participación de la micro, pequeñas y medianas empresas en los procedimientos de adquisición y arrendamiento de bienes muebles, así como la contratación de servicios

que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal”, de conformidad con el **anexo “N”**.

Currículum, en papel con membrete y firmado por el licitante o su representante o apoderado legal, indicando toda la información que se solicita en el **anexo “A”**, así como una relación de sus principales clientes vigentes, indicando el domicilio y teléfono de los mismos, así como el nombre de la persona que es el contacto con el licitante. La presentación de esta información representa la manifestación expresa de que el licitante autoriza a la convocante para obtener por sus propios medios, información referente a la relación comercial y el grado de cumplimiento de sus compromisos con terceros.

La omisión de cualquiera de los documentos anteriores será causa de descalificación.

- m) En su caso, copia de su registro patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.
- n) Manifestación bajo protesta de decir verdad, que el licitante solicitará su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, SNC, Institución de Banca de Desarrollo, en términos del **anexo “O”**.

3.4 Requerimientos que deben cumplir las proposiciones que se envíen por el sistema de información pública CompraNet.

- a) Requerimiento de los archivos: Los archivos deberán ser entregados en Word para [Windows versión 2007](#) o compatible. La proposición económica deberá elaborarse en una hoja de cálculo de Excel [para Windows](#) versión 2007 o compatible. Los documentos que por su naturaleza deban entregarse digitalizados deberán corresponder a archivos con formato **PDF**, o en su defecto con formato **JPG o JPEG** para imágenes que puedan ser accesibles desde Acrobat Reader v. [9.4.6](#) o compatible con Microsoft Paint v. [6.1](#), cualquier discrepancia en las versiones del software utilizado para presentar sus proposiciones que lleve a la imposibilidad técnica de leer los archivos recibidos, será causa de descalificación de dichas proposiciones, lo mismo aplicará si los archivos contienen algún virus informático o las proposiciones son recibidas en blanco, o no cumplen con todos los requisitos exigidos en la presente convocatoria.
- b) Así como los requerimientos tecnológicos indicados en el numeral seis del **ACUERDO** por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet.

3.5 Proposiciones Conjuntas.

Dos o más personas podrán presentar conjuntamente una proposición sin necesidad de constituir una sociedad, o una nueva sociedad en caso de personas morales; para tales efectos, en sus proposiciones se establecerán con precisión las obligaciones de cada una de ellas, así como la manera en que se exigiría su cumplimiento. En este supuesto la proposición deberá ser firmada por el representante común que para ese acto haya sido designado por el grupo de personas, ya sea autógrafamente o por los medios de identificación electrónica autorizados por la Secretaría de la Función Pública.

Cuando la proposición conjunta resulte adjudicada con un contrato, dicho instrumento deberá ser firmado por el representante legal de cada una de las personas participantes en la

proposición, a quienes se considerará, para efectos del procedimiento y del contrato, como responsables solidarios o mancomunados, según se establezca en el propio contrato.

Lo anterior, sin perjuicio de que las personas que integran la proposición conjunta puedan constituirse en una nueva sociedad, para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el convenio de proposición conjunta, siempre y cuando se mantenga en la nueva sociedad las responsabilidades de dicho convenio.

En relación con lo señalado en el párrafo anterior y de acuerdo con el artículo 44 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los interesados en agruparse para presentar una proposición, deberán cumplir con los siguientes aspectos:

- I. Cualquiera de los integrantes de la agrupación, podrá presentar el escrito mediante el cual manifieste su interés en participar en la junta de aclaraciones y en el procedimiento de contratación;
- II. Deberán celebrar entre todas las personas que integran la agrupación, un convenio en los términos de la legislación aplicable, en el que se establecerán con precisión los aspectos siguientes:
 - a) Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes, identificando en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas morales y, de haberlas, sus reformas y modificaciones así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas;
 - b) Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas; señalando en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación;
 - c) La designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con el procedimiento de licitación;
 - d) La descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, y
 - e) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, ya sea en forma solidaria o mancomunada, para comprometerse por cualquier responsabilidad derivada del contrato que se firme.
- III. En el acto de presentación y apertura de proposiciones el representante común de la agrupación deberá señalar que la proposición se presenta en forma conjunta. El convenio a que hace referencia la fracción II anterior se presentará con la proposición y, en caso de que a los licitantes que la hubieren presentado se les adjudique el contrato, dicho convenio, formará parte integrante del mismo como uno de sus anexos;

En el supuesto de que se adjudique el contrato a los licitantes que presentaron una proposición conjunta, el convenio indicado en la fracción II anterior y las facultades del apoderado legal de la agrupación que formalizará el contrato respectivo, deberán constar en escritura pública, salvo que el contrato sea firmado por todas las personas que integran la agrupación que formula la proposición conjunta o por sus representantes legales, quienes en lo individual, deberán acreditar su respectiva personalidad, o por el apoderado legal de la nueva sociedad que se constituya por las personas que integran la agrupación que formuló la proposición conjunta,

antes de la fecha fijada para la firma del contrato, lo cual deberá comunicarse mediante escrito a la convocante por dichas personas o por su apoderado legal, al momento de darse a conocer el fallo o a más tardar en las veinticuatro horas siguientes.

Es importante considerar que la documentación a la que se hace referencia en este numeral, también se deberá incorporar al sistema CompraNet, dentro de su propuesta.

3.6 Elaboración de las proposiciones técnica y económica.

I. Los licitantes deberán elaborar y incorporar al sistema CompraNet, sus proposiciones técnicas debidamente foliadas con apego a lo siguiente:

- a) La proposición técnica debe contener una descripción detallada de **los servicios** que oferta, debiendo cumplir con lo solicitado en esta convocatoria y, en especial, con lo solicitado en el **anexo "A"**.

No se aceptarán opciones.

- b) Elaborada en papel con membrete de cada licitante, sin tachaduras, ni enmendaduras. Se sugiere la utilización del formato incluido en esta convocatoria como **anexo "G"**. Invariablemente, el escrito que presenten los licitantes deberá contener los datos requeridos en dicho anexo.
- c) Firmada o rubricada autógrafamente, por el licitante o su representante o apoderado legal en todas sus hojas, **debiendo firmar la última hoja incluyendo el nombre completo del licitante o su representante**. Para el caso de las proposiciones enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, en sustitución de la firma autógrafa, se emplearán los medios de identificación electrónica establecidos por la Secretaría de la Función Pública.
- d) Las proposiciones enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, deberán cumplir con lo estipulado en el punto 3.4 de la presente convocatoria.

II. Los licitantes deberán elaborar e incorporar al sistema CompraNet sus proposiciones económicas de conformidad con lo siguiente:

- a) Deberá presentarse solamente una proposición, que incluya todos los gastos, costos y/o expensas directos o indirectos en que deba incurrir el licitante para la **prestación de los servicios**, de acuerdo con lo solicitado en esta convocatoria. No se aceptarán opciones.
- b) Elaborada en papel con membrete de cada licitante, sin tachaduras, ni enmendaduras, entregada en sobre cerrado. Se sugiere la utilización del formato incluido en esta convocatoria como **anexo "H"**. Invariablemente, el escrito que presenten los licitantes deberá contener los datos requeridos en dicho anexo.
- c) Firmadas o rubricadas autógrafamente, por el licitante o su representante o apoderado legal en todas sus hojas, **debiendo firmar la última hoja incluyendo el nombre completo del licitante o su representante**. Para el caso de las proposiciones enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, en sustitución de la firma autógrafa, se emplearán los medios de identificación electrónica establecidos por la Secretaría de la Función Pública.
- d) Las proposiciones enviadas a través del sistema CompraNet, deberán cumplir con lo estipulado en el punto 3.4 de la presente convocatoria.

4. DESARROLLO DE LA LICITACIÓN.

4.1 Visita a las instalaciones y Junta de aclaraciones a la convocatoria de licitación.

No habrá visita a las instalaciones.

El acto de la junta de aclaraciones se efectuará el día _____ 00 de _____ del 2013, a las 00:00 horas, en la sala de juntas de la SHF, ubicada en el piso 8 del domicilio ya citado. Para solicitar aclaraciones a la convocatoria es requisito presentar el escrito mediante el cual expresan su interés en participar en la licitación, en términos de lo dispuesto en el punto 3.1 de la presente convocatoria y en el anexo "D" de esta convocatoria, así como una copia fotostática de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del licitante o, en su caso, de su representante.

La solicitud de aclaración que acompañarán al anexo "D" y demás documentos mencionados en el párrafo anterior, deberán enviarse junto con ésta, a través del sistema CompraNet, en papel con membrete del licitante. En caso de contar con un correo electrónico, los licitantes deberán incluirlo en este escrito. Asimismo, deberán acompañar copia escaneada de la identificación oficial vigente, con fotografía y firma del licitante o de su representante o apoderado legal. O bien,

La versión electrónica deberá cumplir con los requisitos establecidos en el punto 3.4 de esta convocatoria de licitación.

El envío de la documentación referida se deberá realizar, a más tardar veinticuatro horas antes de la fecha y hora establecidas para la celebración de la junta de aclaraciones. La entrega y/o recepción de preguntas fuera del plazo de 24 horas previas a la celebración de la junta de Aclaraciones, traerá como consecuencia que éstas no sean consideradas para darles respuesta sin responsabilidad alguna para SHF.

Se levantará acta en la que se harán constar los cuestionamientos formulados por los interesados y las respuestas de la convocante, de la cual se entregará una copia a cada uno de los licitantes presentes en dicho acto; asimismo, el acta correspondiente para efectos de notificación se pondrá a disposición de los licitantes que no hayan asistido, fijándose copia de dicha acta en el pizarrón de la SRMSG ubicada en el octavo piso del domicilio antes indicado, por un término de cinco días hábiles posteriores a la realización de dicho acto, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma o, en su caso, podrán consultarla en CompraNet, en la dirección www.compranet.gob.mx. Este procedimiento sustituye la notificación personal a los licitantes.

En caso de que la convocante celebre más de una junta de aclaraciones, en el acta correspondiente a la última junta de aclaraciones se indicará expresamente esta circunstancia.

No se efectuarán aclaraciones posteriores a dicha reunión, por lo que se recomienda a los licitantes revisar detalladamente esta convocatoria y asistir a dicho acto de aclaraciones.

La junta de aclaraciones se llevará a cabo conforme a lo establecido en los artículos 45 y 46 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

4.2 Presentación y apertura de proposiciones.

La incorporación de proposiciones técnicas y económicas al sistema de información pública CompraNet, se deberá hacer en los términos señalados en esta convocatoria, sus anexos y el ACUERDO por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet.

El acto de Presentación y apertura de proposiciones se realizará el día _____ 00 de _____ del 2013, a las 10:00 horas, en la sala de juntas de la Convocante ubicada en el piso 8 del domicilio antes señalado. De conformidad con el último párrafo del artículo 34 de la Ley, previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, la convocante podrá efectuar el registro de participantes, así como realizar revisiones preliminares a la documentación distinta a la proposición. Lo anterior será optativo para los licitantes.

Para esta convocatoria las proposiciones presentadas a través del sistema CompraNet, los sobres serán generados mediante el uso de tecnologías que resguarden la confidencialidad de la información de tal forma que sean inviolables, conforme a las disposiciones técnicas que al efecto establezca la Secretaría de la Función Pública.

El acto de presentación y apertura de proposiciones dará inicio puntualmente en la fecha, lugar y hora señalada, por lo que no se permitirá el acceso de ningún licitante u observador después de la hora fijada, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 35 de Ley y 47 del Reglamento, se llevará a cabo, conforme a lo siguiente:

- I. Una vez recibidas las proposiciones en el sistema CompraNet, se iniciará la apertura de las mismas. Se hará constar la documentación presentada, sin que ello implique la evaluación de su contenido;
- II. De entre los licitantes que hayan asistido, éstos elegirán a uno, que en forma conjunta con el servidor público que presida el acto, rubricarán la totalidad de los documentos presentados por los licitantes en el sistema electrónico CompraNet, y
- III. Se levantará acta que servirá de constancia de la celebración del acto de presentación y apertura de las proposiciones, en la que se harán constar el importe de cada una de ellas; se señalará lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo de la licitación, fecha que deberá quedar comprendida dentro de los veinte días naturales siguientes a la establecida para este acto y podrá diferirse, siempre que el nuevo plazo fijado no exceda de veinte días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente.

El acta será firmada por los asistentes y se entregará una copia a cada uno de los licitantes presentes en dicho acto; asimismo, el acta correspondiente para efectos de notificación se pondrá a disposición de los licitantes que no hayan asistido, fijándose copia de dicha acta en el pizarrón de la SRMSG ubicada en el octavo piso del domicilio antes indicado, por un término de cinco días hábiles posteriores a la realización de dicho acto, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma o, en su caso, podrán consultarla en CompraNet, en la dirección www.compranet.gob.mx. Este procedimiento sustituye la notificación personal a los licitantes. La falta de firma de algún licitante no invalidará su contenido y efectos.

En el supuesto de que durante el acto de presentación y apertura de proposiciones, por causas ajenas a la voluntad de la Secretaría de la Función Pública o de la convocante, no sea posible abrir los sobres que contengan las proposiciones enviadas por medios remotos de comunicación electrónica, el acto se reanudará a partir de que se restablezcan las condiciones que dieron origen a la interrupción, salvo lo previsto en el numeral 29 del ACUERDO por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet (publicado en el Diario oficial de la Federación del 28 de junio de 2011) el cual menciona que los licitantes admitirán que se tendrán por no presentadas las proposiciones y la demás documentación requerida por la convocante, cuando los sobres en los que se contenga dicha información contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipo de cómputo.

Así mismo y con base en el numeral 30 del ACUERDO, referido, cuando por causas ajenas a CompraNet o a la Unidad compradora, no sea posible iniciar o continuar con el acto de presentación y apertura de proposiciones, el mismo se podrá suspender de manera fundada y motivada, hasta en tanto se restablezcan las condiciones para su inicio o reanudación; a tal efecto la Unidad compradora difundirá en CompraNet la fecha y hora en la que iniciará o reanudará el acto.

Las proposiciones electrónicas serán recibidas por la convocante, a través del sistema CompraNet, hasta minutos antes de que inicie el acto de apertura de proposiciones técnicas y económicas. Será responsabilidad de los licitantes incorporar con oportunidad toda la información de sus proposiciones técnicas y económicas a CompraNet, sin responsabilidad alguna para la convocante.

Una vez recibidas las proposiciones en el sistema CompraNet, éstas no podrán ser retiradas o dejarse sin efecto, por lo que se considerarán vigentes dentro de este procedimiento hasta su conclusión.

Se realizará la revisión cuantitativa de las proposiciones recibidas, pero en este acto no se llevará a cabo la evaluación de las proposiciones, por lo que aún en el caso de que algún licitante omitiere la presentación de documentos en su proposición, se harán constar en el formato de constancia de los documentos que los licitantes incorporaron al sistema CompraNet que al efecto se recabe para cada licitante. Con posterioridad, la Convocante llevará a cabo la evaluación integral de las proposiciones, haciendo la valoración que corresponda a cada requisito solicitado así como en su caso, a la omisión de los mismos, y el resultado de dicha revisión o análisis se dará a conocer en el fallo correspondiente.

Para los efectos de lo estipulado en el artículo 48 fracción VII del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no será motivo de descalificación la falta de manifestación bajo protesta de decir verdad que refiere la fracción VI del artículo 29 de la Ley, de la persona que acuda al acto de presentación y apertura de proposiciones, pero sólo podrá participar durante el desarrollo del acto con el carácter de oyente por lo que recomendamos que a dicho acto asista el representante del licitante debidamente acreditado con los documentos solicitados en el punto 3.3 de esta convocatoria.

Conforme al **anexo “F”**, los licitantes deberán indicar la documentación que incorporaron al sistema de información CompraNet para el acto de presentación y apertura de proposiciones. La omisión de este documento no será motivo de descalificación.

Es importante mencionar que el inicio del acto de presentación y apertura de proposiciones, se llevará a cabo el día y a la hora antes señalados, por lo que se recomienda se presenten con quince minutos de anticipación para el registro de asistencia.

4.3 Acto de fallo.

De conformidad con el artículo 37 de la Ley, el acto de fallo para la adjudicación del contrato se llevará a cabo el **_____ 00 de agosto del 2013, a las 00:00 horas**, mediante junta pública en la sala de juntas del octavo piso de la convocante, ubicada en Ejército Nacional No. 180, colonia Anzures, C.P. 11590, México, D.F. De dicha junta se levantará un acta que contendrá la siguiente información:

- a) La relación de licitantes cuyas proposiciones se desecharon, expresando todas las razones legales, técnicas o económicas que sustentan tal determinación e indicando los puntos de la convocatoria que en cada caso se incumpla;
- b) La relación de licitantes cuyas proposiciones resultaron solventes, describiendo en lo general dichas proposiciones. Se presumirá la solvencia de las proposiciones, cuando no se señale expresamente incumplimiento alguno;
- c) Nombre del o los licitantes a quien se adjudica el contrato, indicando las razones que motivaron la adjudicación, de acuerdo a los criterios previstos en la convocatoria, así como la indicación de la o las partidas, los conceptos y montos asignados a cada licitante;
- d) Fecha, lugar y hora para la firma del contrato, la presentación de garantías y, en su caso, la entrega de anticipos, y
- e) Nombre, cargo y firma del servidor público que lo emite, señalando sus facultades de acuerdo con los ordenamientos jurídicos que rijan a la convocante. Indicará también el nombre y cargo de los responsables de la evaluación de las proposiciones.
- f) En caso de que se declare desierta la licitación o alguna partida, se señalarán las razones que lo motivaron.

El acta será firmada por los asistentes y se entregará una copia a cada uno de los licitantes presentes en dicho acto; asimismo, el acta correspondiente para efectos de notificación se pondrá a disposición de los licitantes que no hayan asistido, fijándose copia de dicha acta en el pizarrón de la SRMSG ubicada en el octavo piso del domicilio antes indicado, por un término de cinco días hábiles posteriores a la realización de dicho acto, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma o, en su caso, podrán consultarla en CompraNet, en la dirección www.compranet.gob.mx el mismo día en que se celebre el acto de fallo. Este procedimiento sustituye la notificación personal a los licitantes. La falta de firma de algún licitante no invalidará su contenido y efectos.

A los licitantes que no hayan asistido al acto de fallo, o bien, a aquéllos que hayan presentado sus proposiciones por medios electrónicos, se les enviará un correo electrónico informándoles que el acta de fallo está a su disposición en CompraNet.

Con la notificación del fallo por el que se adjudica el Contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles, sin perjuicio de la obligación de las partes de firmar el Contrato en la fecha y términos señalados en el fallo.

Cuando se advierta en el fallo la existencia de un error aritmético, mecanográfico o de cualquier otra naturaleza, que no afecte el resultado de la evaluación realizada por la convocante, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su notificación y siempre que no se haya firmado el contrato, el titular del área responsable del procedimiento de contratación procederá a su corrección, con la intervención de su superior jerárquico, aclarando o rectificando el mismo, mediante el acta administrativa correspondiente, en la que se harán constar los motivos que lo originaron y las razones que sustentan su enmienda, hecho que se notificará a los licitantes que hubieran participado en el procedimiento de contratación, remitiendo copia de la misma al Órgano Interno de Control dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de su firma.

Si el error cometido en el fallo no fuera susceptible de corrección conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el servidor público responsable dará vista de inmediato al Órgano Interno de Control, a efecto de que, previa intervención de oficio, se emitan las directrices para su reposición.

4.4 Firma del Contrato.

Con el fin de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley, la firma del contrato se realizará con el licitante que resulte con asignación favorable [dentro de los 15 \(QUINCE\) días naturales siguientes a la emisión del fallo](#), en un horario comprendido de las 9:30 a las 14:00 horas, en la SRMSG, ubicada en el octavo piso del citado domicilio, con la [Lic. Bertha Alicia Robles Quintero](#) o el [Lic. César López Nova](#).

El licitante ganador o su representante o apoderado legal, para firmar el contrato, deberá presentar original y copia fotostática del acta constitutiva, sus modificaciones, inscripción en el Registro Público respectivo y Cédula del Registro Federal de Contribuyentes del licitante que contenga su domicilio fiscal y de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del propio representante o apoderado legal y, en su caso, poder notarial que acredite su representación. También, previo a la firma del contrato, deberá entregar el “acuse de recepción” con el que compruebe que realizó la solicitud de opinión prevista en la regla I.2.1.15 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable para el 2013, en relación con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. En la solicitud de opinión al SAT deberán incluir el siguiente correo electrónico para que el SAT envíe el “acuse de respuesta” que emitirá en atención a su solicitud de opinión: clopezn@shf.gob.mx. La solicitud de opinión deberá realizarse, preferentemente, dentro de los 3 (TRES) días hábiles posteriores a la fecha de emisión del fallo de esta licitación.

Con el propósito de agilizar la elaboración del contrato correspondiente, el licitante ganador deberá entregar al día hábil siguiente al fallo, copia fotostática de los documentos descritos en el párrafo anterior, mismos que serán cotejados contra los documentos originales el día que se lleve a cabo la firma del citado contrato.

Si el Proveedor no firmare el Contrato por causas imputables a él dentro del plazo señalado se dará aviso a la Secretaría de la Función Pública para que ésta proceda en los términos previstos por los artículos 59 y 60 de la Ley.

Los derechos y obligaciones que se deriven del Contrato no podrán cederse en forma parcial ni total a favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de la Convocante.

5. CRITERIOS DE EVALUACION

5.1 Criterios de evaluación de las proposiciones técnicas y económicas.

Con apego en lo establecido en el artículo 36 de la Ley, la convocante efectuará la evaluación considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en esta convocatoria, las cantidades, características y especificaciones técnicas de los servicios descritos en el anexo "A", así como las precisiones pronunciadas en la junta de aclaraciones correspondiente, a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

Para la presente licitación se utilizará un mecanismo de puntos y porcentajes para evaluar las proposiciones, mismo que se describe en el anexo "A" de la presente convocatoria.

Será causa para descalificación del licitante, el incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en la convocatoria de la licitación que afecte la solvencia de la proposición, así como la comprobación de que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar los precios de los servicios, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes; si condicionan sus proposiciones y, en general si viola alguna disposición de la Ley de la materia o cualquier otra disposición jurídica aplicable.

Ninguna de las condiciones contenidas en esta convocatoria podrán ser modificadas una vez celebrada la junta de aclaraciones; asimismo, ninguna de las proposiciones presentadas por los licitantes podrán ser negociadas o condicionadas.

En este procedimiento de contratación no se utilizará mecanismo alguno de ofertas subsecuentes de descuentos.

En términos del artículo 14 de la Ley, la convocante otorgará puntos a personas con discapacidad o a la empresa que cuente con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, el cual deberá, en su caso, estar contenido en la documentación que integra la proposición técnica.

5.2 Evaluación de la proposición técnica y económica.

Para que una proposición sea aceptada técnicamente deberá cumplir con las cantidades, características y especificaciones de los servicios solicitados en el anexo "A" de esta convocatoria, **así como con el puntaje mínimo requerido en el anexo "A"** y con las precisiones pronunciadas en la junta de aclaraciones, por tal motivo se verificará el cumplimiento de las características, especificaciones técnicas, los cuales deberán corresponder con la proposición técnica.

5.3 Resultado de la evaluación técnica.

Se emitirá un documento que contendrá el resultado de la evaluación de las proposiciones con apego a lo establecido en los artículos 36 y 36 Bis de la Ley, considerando las proposiciones presentadas por los licitantes que cumplieron con todos los documentos y requisitos solicitados en esta convocatoria, así como las precisiones pronunciadas en la junta de aclaraciones **y que cumplieron con el puntaje mínimo requerido en el anexo “A”**. En caso de incongruencia o incumplimiento, las proposiciones serán desechadas.

El resultado de la evaluación de las proposiciones, servirá como fundamento para el fallo, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 y 36 Bis de la Ley, mediante el cual se adjudicará el contrato al licitante:

1. Cuya proposición resulte solvente porque reúne, conforme a los criterios de adjudicación establecidos en la presente convocatoria, las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la convocante, y garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas, y
2. Obtenga la mayor ponderación técnico-económica, conforme con los criterios de evaluación establecidos en el **anexo “A”** de la presente convocatoria.

Si derivado de la evaluación de las proposiciones se presenta un empate, se dará preferencia a las personas que integren el sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales en términos del artículo 54 del Reglamento. En su caso, para estos efectos el licitante, dentro del sobre que contiene la proposición técnica y económica, entregará la declaración por escrito a que se refiere **el anexo “N”**. La falta de entrega de este documento no será motivo de descalificación, pero si no se entrega dentro del sobre, se entenderá que el licitante no se encuentra en el supuesto del artículo 36 Bis de la Ley.

5.4 Casos de empate.

Si derivado de la evaluación técnico – económica se obtuviera un empate en el puntaje de ponderación técnica – económica de dos o más proposiciones solventes y no fuera posible aplicar la preferencia referida en el último párrafo del punto 5.3 anterior, la adjudicación se efectuará en favor del licitante que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que celebre la convocante, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada proposición que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del licitante ganador y posteriormente los demás boletos empatados, con lo que se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones, de conformidad con el artículo 54 del Reglamento. Para ello se requerirá por escrito la presencia de los licitantes involucrados y de un representante del Órgano Interno de Control, y se levantará acta que firmarán los asistentes, sin que la inasistencia o la falta de firma de los licitantes invaliden el acto.

5.5 Causas de desechamiento de las proposiciones.

Serán desechadas las proposiciones de los licitantes que incurran en una o varias de las siguientes situaciones:

- a) Aquellos licitantes que no cumplan con cualquiera de los requisitos expresados en esta convocatoria de licitación, **o bien, que no hayan obtenido el puntaje mínimo requerido en el anexo A de esta convocatoria.**
- b) La comprobación de que algún licitante ha acordado con otro u otros participantes elevar los precios de los servicios o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
- c) Si condicionan sus proposiciones.
- d) Si no presenta carta de integridad.
- e) Si no presenta la manifestación de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos por la fracción XX del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- f) Si violan alguna disposición de los ordenamientos expresados en esta convocatoria; y
- g) Si resulta falsa la información o datos proporcionados por el licitante y esta entidad convocante acredita dicha situación.
- h) Con excepción del anexo "F" de la presente convocatoria, de la copia de su registro patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, y/o de la Manifestación bajo protesta de decir verdad, que el licitante solicitará su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, SNC, Institución de Banca de Desarrollo, en términos del anexo "O". La omisión de cualquiera de los demás documentos listados anteriormente, será causa de descalificación.

Las condiciones que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción de los actos de la licitación, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, o deficiencia en su contenido no afecte la solvencia de las proposiciones, no serán objeto de evaluación, y se tendrán por no establecidas. La inobservancia por parte de los licitantes respecto a dichas condiciones o requisitos no será motivo para desechar sus proposiciones.

6. CASOS EN QUE PROCEDERÁ SUSPENDER, CANCELAR O DECLARAR DESIERTA LA LICITACIÓN.

6.1 Suspensión temporal del procedimiento de contratación.

La Secretaría de la Función Pública, de oficio o en atención a las inconformidades presentadas por los interesados, podrá suspender en términos del artículo 70 de la Ley, el procedimiento de contratación cuando:

- I.- Se advierta que existan o pudieran existir actos contrarios a las disposiciones de la Ley o las que de ella deriven.
- II.- Con la suspensión no se cause perjuicio al interés social y no se contravengan disposiciones de orden público.

Cuando sea el inconforme quien solicita la suspensión, éste deberá garantizar los daños y perjuicios que pudiera ocasionar, mediante fianza por el monto que fije la Secretaría de la Función Pública, de conformidad con los lineamientos que al efecto expida; sin embargo, el tercero perjudicado podrá dar contrafianza equivalente al monto que corresponda a la fianza, en cuyo caso quedará sin efecto la suspensión.

6.2 Cancelación de la licitación.

Se podrá cancelar la licitación cuando la convocante así lo determine, con base en el artículo 38, penúltimo párrafo, de la Ley.

En este sentido, la convocante podrá cancelar la licitación, partidas o conceptos incluidos en éstas, cuando se presente caso fortuito; fuerza mayor; existan circunstancias justificadas que extingan la necesidad para adquirir los bienes, o que de continuarse con el procedimiento se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a la SHF. La determinación de dar por cancelada la licitación, partidas o conceptos, deberá precisar el acontecimiento que motiva la decisión, la cual se hará del conocimiento de los licitantes, y no será procedente contra ella recurso alguno, sin embargo podrán interponer la inconformidad en términos del Título Sexto, Capítulo Primero de la Ley.

6.3 Declarar desierta la licitación.

Con fundamento en el artículo 38 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 58 de su Reglamento, se podrá declarar desierta la licitación y expedir una nueva convocatoria en los siguientes casos:

- Cuando no se reciba ninguna proposición en el acto de presentación y apertura de proposiciones.
- Cuando la totalidad de las proposiciones presentadas no reúnan los requisitos solicitados o no hayan obtenido el puntaje mínimo requerido en el anexo A de esta convocatoria.

7. SANCIONES Y PENAS CONVENCIONALES.

7.1 Sanciones.

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato cuando se presente uno de los casos siguientes:

- a) Cuando el licitante no **preste los servicios** motivo de esta licitación en los términos establecidos en el contrato o en sus anexos.
- b) En general, cuando el licitante no cumpla con alguna de las obligaciones estipuladas en el contrato o en sus anexos.

En caso de rescisión, la aplicación de dicha garantía será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

7.2 Penas convencionales.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley, la convocante aplicará penas convencionales al licitante ganador por el atraso en la prestación de los servicios objeto de la licitación, las cuales no excederán del monto de la garantía total de cumplimiento del contrato, y serán determinadas en función de los servicios no prestados oportunamente.

EL PROVEEDOR DE SERVICIOS deberá cumplir con los niveles de servicio como se establece en la sección **3.4.5. Niveles de Servicio del Anexo “A”**. En caso de incumplimiento en los niveles de servicio establecidos, EL PROVEEDOR DE SERVICIOS se hará acreedor a una penalización convencional por incumplimiento con base en el numeral **4.4.3. “Penalizaciones”, del Anexo “A”**.

El tiempo máximo para la solución de un incidente o solicitud de servicio será la señalada en el numeral **3.4.3 “Mantenimientos” del Anexo “A”**.

Las penalizaciones se aplicarán en la facturación del mes al que corresponden los reportes.

La acumulación de dichas penas no excederá el importe del 10% (diez por ciento) del monto total del contrato. Sin perjuicio del derecho que tiene SHF de optar entre exigir el cumplimiento forzoso del contrato o rescindirlo.

7.3 Rescisión administrativa del contrato

De conformidad con el primer párrafo del artículo 54 de la Ley, se procederá a la rescisión administrativa del contrato, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor, derivadas de sus estipulaciones o de las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de las demás disposiciones jurídicas que sean aplicables.

Asimismo, en caso de que el retraso en la entrega de los bienes exceda de 20 días naturales o que el monto de la penalización correspondiente rebase el importe de la garantía de cumplimiento de contrato, la convocante podrá dar por rescindido administrativamente el contrato. A su vez, si el licitante incumple alguna de las obligaciones que se especifican en el modelo de contrato que se adjunta a la presente convocatoria, se podrá llevar a cabo la rescisión del contrato en los términos señalados en el antepenúltimo párrafo del artículo 98 del Reglamento.

La convocante podrán en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato cuando el proveedor incurra en incumplimiento de sus obligaciones, conforme al procedimiento siguiente:

I. Se iniciará a partir de que al proveedor le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;

II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, la dependencia o entidad contará con un plazo de 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 al 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 la dependencia o entidad por concepto de los bienes recibidos hasta el momento de rescisión.

Iniciado un procedimiento de conciliación la convocante, podrán suspender el trámite del procedimiento de rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciera entrega de los bienes, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de la convocante de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes. La convocante podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes. Al no dar por rescindido el contrato, la convocante establecerá con el proveedor otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de esta Ley. Cuando por motivo del atraso en la entrega de los bienes, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, la dependencia o entidad convocante podrá recibir los bienes, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario se considerará nulo.

7.4 Terminación anticipada del contrato.

De conformidad con el artículo 54 Bis de la Ley y 102 del Reglamento, se procederá a la terminación anticipada, cuando concurren razones de interés general o que por razones justificadas se extinga la necesidad de contar con [los servicios](#) a contratar y que se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún perjuicio o daño a la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de una resolución emitida por la Secretaría de la Función Pública.

En estos supuestos, la SHF reembolsará al proveedor los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

Asimismo, la convocante podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo, entre otras causas, cuando no cuente con autorización en la partida presupuestal correspondiente, mediante simple aviso por escrito que dé al licitante ganador, con por lo menos treinta días naturales de anticipación a la fecha respectiva.

8. INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS

8.1 Inconformidades.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 65, 66, 67 y 68 de la Ley, los licitantes podrán presentar escrito de inconformidad ante la [Dirección General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas de la Secretaría de la Función Pública](#), misma que se ubica en Avenida Insurgentes Sur No. 1735, 2°. Piso, ala Sur, Col. Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01020, México, D.F., teléfono 2000-3000 extensión 2289, o ante el Órgano Interno de Control en la convocante, ubicado en el segundo piso de Ejército Nacional 180,

Colonia Anzures, C.P.11590, México, D.F., en atención de la [Lic. Angelina Téllez Sánchez](#), Titular del Órgano Interno de Control en Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., por los actos del procedimiento de licitación que contravengan las disposiciones que rigen las materias objeto de la Ley, cuando dichos actos se relacionen con:

- a) La convocatoria de licitación o la junta de aclaraciones, siempre que el interesado haya manifestado su interés en participar en el procedimiento según lo establecido en el artículo 33 Bis de la Ley. La inconformidad sólo podrá presentarse por el interesado dentro de los seis días hábiles siguientes a la celebración de la última junta de aclaraciones;
 - b) Los actos cometidos durante el acto de presentación y apertura de proposiciones y el fallo. En este caso, la inconformidad sólo podrá presentarse por el licitante dentro de los seis días hábiles siguientes a la notificación del acto respectivo,
 - c) La cancelación de la licitación. En este caso, la inconformidad sólo podrá presentarse por el licitante dentro de los seis días hábiles siguientes a la notificación del acto respectivo, o
 - d) Los actos y omisiones por parte de la convocante que impidan la formalización de los contratos en los términos establecidos en la convocatoria o en la Ley.
- En estos casos, la inconformidad sólo podrá presentarse por quien haya resultado adjudicado, dentro de los seis días hábiles siguientes a aquél en que se hubiere vencido el plazo para la formalización del contrato. Transcurrido dicho plazo precluirá su derecho de inconformarse.

En todos los casos en que se trate de licitantes que hayan presentado proposición conjunta, la inconformidad sólo será procedente si se promueve conjuntamente por todos los integrantes de la misma.

Para efecto de quienes opten por presentar sus inconformidades por medios remotos de comunicación electrónica, los interesados podrán inscribirse a COMPRANET, conforme a lo señalado en el Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado Compranet, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2011, con el propósito de que obtengan la certificación de su medio de identificación electrónica, así como el programa informático para presentar inconformidades por medios remotos de comunicación electrónica. Las inconformidades presentadas por medios remotos de comunicación electrónica se tramitarán conforme a las disposiciones establecidas en las Leyes que resulten aplicables. La Secretaría de la Función Pública, a través de COMPRANET, emitirá a los interesados un acuse de recibo electrónico que permitirá acreditar la fecha y hora de presentación de inconformidades. En las inconformidades presentadas por esta vía, no será necesario que el promovente acredite su personalidad. Asimismo, no será requisito indispensable que el promovente acompañe la documentación que sustenta los actos del procedimiento de contratación aducidos como irregulares, cuando ésta obre en poder de la convocante, bastando para ello en la inconformidad que promueva relacionar dicha documentación con cada uno de los hechos que pretenda acreditar. En el supuesto de que la documentación mencionada no se encuentre en los archivos de la convocante, el promovente deberá remitirla por mensajería o correo certificado dentro del término de presentación de las inconformidades que establecen las Leyes.

8.2 Controversias.

Las controversias que se susciten en el proceso de la licitación, así como aquellas que surjan con motivo del incumplimiento de los términos y condiciones pactados en los contratos se



SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

resolverán con apego a lo previsto en las disposiciones que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, y demás disposiciones legales vigentes en la materia.

México D.F., 00 de _____ de 2013.

Atentamente

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
Sociedad Nacional de Crédito
Institución de Banca de Desarrollo

ANEXO "A"

Anexo A

Contratación de Servicios Administrados de Cómputo Personal

Tabla de Contenido

<u>1. INTRODUCCIÓN GENERAL</u>	31
<u>1.1. Definiciones</u>	31
<u>1.2. Confidencialidad</u>	32
<u>1.3. Antecedentes</u>	32
<u>1.3.1. Localidades</u>	32
<u>1.4. Infraestructura tecnológica y de software</u>	33
<u>1.4.1. Equipamiento</u>	33
<u>1.4.2. Aplicaciones</u>	33
<u>1.4.3. Sistema operativo</u>	33
<u>1.4.4. Mesa de ayuda</u>	33
<u>2. OBJETIVO DEL PROYECTO</u>	34
<u>3. ALCANCE DEL CONTRATO</u>	34
<u>3.1. Fases del ciclo de vida del contrato</u>	35
<u>3.1.1. Planeación</u>	35
<u>3.1.2. Operación</u>	36
<u>3.1.3. Cierre</u>	36
<u>3.2. Plan de trabajo</u>	37
<u>3.2.1. Etapas del proyecto</u>	37
<u>3.2.1.1. Planeación</u>	37
<u>3.2.1.2. Operación</u>	39
<u>3.2.1.3. Cierre</u>	39
<u>3.2.2. Gestión integral</u>	40
<u>3.3. Descripción de los equipos</u>	42
<u>3.3.1. Características de los equipos</u>	42
<u>3.3.1.1. Equipo móvil ejecutivo</u>	42
<u>3.3.1.2. Equipo móvil estándar</u>	44
<u>3.3.1.3. Unidad de acoplamiento y accesorios externos</u>	46
<u>3.3.1.4. Equipo para oficina de alto desempeño</u>	46
<u>3.3.1.5. Equipo para oficina estándar</u>	49
<u>3.3.1.6. Equipo para Diseño Ejecutivo</u>	51
<u>3.3.1.7. Equipo para Diseño Estándar</u>	52
<u>3.3.1.8. Impresora a color</u>	53
<u>3.3.1.9. Impresora blanco y negro</u>	54
<u>3.3.1.10. Monitor ejecutivo</u>	54
<u>3.3.1.11. Monitor estándar</u>	55

3.3.1.12.	Diademas con audífonos y micrófono	56
3.3.1.13.	Webcam	56
3.3.1.14.	Tarjeta de fibra	56
3.3.1.15.	Jumpers de fibra óptica	57
3.3.1.16.	Tarjeta para medio de cobre	57
3.3.2.	Mínimos y máximos de los equipos	57
3.3.3.	Aprovisionamiento inicial	58
3.3.3.1.	Realización de pruebas piloto	58
3.3.3.2.	Puesta a punto de los diferentes equipos	58
3.3.3.3.	Validación del funcionamiento de los equipos	59
3.3.3.4.	Sistema operativo	59
3.3.3.5.	Imágenes base para equipos de cómputo personal	60
3.3.3.6.	Retiro de los equipos de cómputo personal	61
3.3.4.	Estabilización de los servicios	61
3.3.5.	Software de administración	62
3.3.6.	Soporte técnico	62
3.3.7.	Aprovisionamiento bajo demanda	63
3.3.8.	Garantías	63
3.3.9.	Seguros	64
3.3.10.	Tiempos de entrega	65
3.3.11.	Penalización	65
3.4.	Contratación de servicios	65
3.4.1.	Características del servicio	65
3.4.2.	Gestión de las garantías	66
3.4.2.1.	Medios y canales para soporte	66
3.4.3.	Mantenimientos	66
3.4.3.1.	Mantenimiento preventivo	66
3.4.3.2.	Mantenimiento correctivo	67
3.4.4.	Daño de disco duro	70
3.4.5.	Niveles de servicio	70
3.4.6.	Penalización	72
3.5.	Responsabilidades adicionales de EL LICITANTE GANADOR	72
4.	ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO	72
4.1.	Características del contrato	72
4.1.1.	Recursos humanos	72
4.1.1.1.	Ingenieros de soporte	73
4.1.1.2.	Administrador del proyecto	74
4.1.2.	Niveles de Servicio	74
4.1.3.	Regulaciones y auditorías	74
4.2.	Mecanismos de entrega/recepción	75
4.3.	Entregables	75
4.4.	Pagos	77
4.4.1.	Forma de pago	77
4.4.2.	Requisitos para presentar solicitud de pago	78

4.4.3.	<u>Penalizaciones</u>	79
5.	<u>REGLAMENTOS INTERNOS DE SHF</u>	81
6.	<u>INTEGRACIÓN DE LA PROPUESTA</u>	81
6.1.	<u>Perfil del proveedor</u>	81
6.1.1.	<u>Especialidad</u>	81
6.1.2.	<u>Experiencia</u>	82
6.1.3.	<u>Cumplimiento de contratos</u>	82
6.1.4.	<u>Certificaciones</u>	83
6.1.5.	<u>Constitución del proveedor</u>	84
6.2.	<u>Documentos obligatorios</u>	84
6.3.	<u>Propuesta económica</u>	87
7.	<u>CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN</u>	89
7.1.	<u>Evaluación de las propuestas técnicas</u>	89
7.2.	<u>Evaluación de la propuesta económica (PPE)</u>	98
7.3.	<u>Ponderación técnico-económica (PT)</u>	99
7.4.	<u>Proposición solvente más conveniente</u>	99

Anexo "A"

Contratación de Servicios Administrados de Cómputo Personal

1. INTRODUCCIÓN GENERAL

1.1. Definiciones

Término	Definición
SHF	El término debe ser referenciado como Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo, actuando por propio derecho, en su carácter de fiduciario o en cualquier persona moral en la que tenga o llegare a tener participación accionaria
Servicios de Cómputo Personal	Servicios que el usuario final tiene disponibles en su escritorio (Computadora Personal y software, y los procesos para dar mantenimiento y soporte a los mismos)
Incidencia	Todo aquel evento que interrumpe, retarda o imposibilita la operación y labores cotidianas del usuario afectado, con un origen local y meramente tecnológico (hardware o software del equipo de cómputo personal)
Imagen	Archivo comprimido que contiene todos los archivos requeridos para que una PC funcione, incluyendo el Sistema Operativo y aplicaciones. El archivo con la imagen es enviado a una o múltiples PCs y descomprimido a su estado original
Licitante	Deben ser referidos como las empresas participantes en la licitación para emitir una propuesta técnica y económica de acuerdo a los lineamientos establecidos
DGASO	Dirección General Adjunta de Sistemas y Operaciones de SHF
SLA (Acuerdo de Niveles de Servicio)	Establece las expectativas entre el cliente y el proveedor de un servicio. Ayuda a definir la relación entre las dos partes, siendo la piedra angular para la definición de cómo el proveedor establece y mantiene un compromiso con el cliente. Establece el alcance del servicio, el modo de entrega, métricas, penalizaciones y evolución del acuerdo
TRs	Términos de referencia o requerimientos técnicos solicitados
TIC	Tecnologías de Información y Comunicaciones
Ley de Adquisiciones	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público que se encuentre vigente

1.2. Confidencialidad

La información que, en desarrollo de la presente solicitud de propuesta y el proceso de evaluación respectiva, sea entregada por Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. (en lo sucesivo se le denominará SHF) en forma verbal o escrita, no implica permiso por parte de SHF para su divulgación o utilización y debe manejarse como confidencial; por tanto, ésta y cualquier información adicional se debe utilizar para el fin único de dar respuesta a la solicitud de propuesta y no deberá ser entregada a terceros con fines distintos al del objeto de este proceso. En forma recíproca, SHF utilizará la información que el proveedor participante (en lo sucesivo se le denominará EL LICITANTE) le suministre con el adecuado nivel de confidencialidad que la misma exige.

Fortaleciendo dicho compromiso, es necesario que EL LICITANTE entregue el acuerdo de confidencialidad en términos del anexo "M"; el cual deberá estar firmado y ser entregado junto con la respuesta a los presentes términos de referencia (en lo sucesivo se le denominará TRs). La no entrega del documento correctamente requisitado y firmado, es motivo de descalificación de la propuesta.

1.3. Antecedentes

Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) es una Institución Financiera perteneciente a la Administración Pública Federal, como entidad paraestatal en su carácter de Banca de Desarrollo.

Su objetivo es impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario de crédito a la vivienda, mediante el otorgamiento de garantías destinadas a la construcción, adquisición y mejora de la vivienda, preferentemente de interés social; al incremento de la capacidad productiva y del desarrollo tecnológico relacionados con la vivienda; así como a los financiamientos relacionados con el equipamiento de conjuntos habitacionales.

La Dirección General Adjunta de Sistemas y Operaciones de SHF (en lo sucesivo se le denominará DGASO) firmó en el año de 2010 un contrato por tres años para proveer de nueva tecnología al personal de la institución, bajo el esquema de servicios administrados, el cual tiene vencimiento en 2013, actualmente SHF cuenta con un aproximado de 515 equipos de cómputo personal (430 de escritorio y 85 portátiles) en la modalidad de servicios administrados.

El Sistema Operativo de los equipos de cómputo personal de SHF, actualmente es Windows 7 en su versión Enterprise y el Service Pack 1.

1.3.1. Localidades

SHF cuenta con un inmueble ubicado en:

Ejército Nacional No. 180, Colonia Verónica Anzures, México, D.F., C.P. 11590, Delegación Miguel Hidalgo.

EL LICITANTE deberá considerar que SHF solicitará la entrega de servicios de cómputo personal en este sitio.

1.4. Infraestructura tecnológica y de software

1.4.1. Equipamiento

Actualmente, la infraestructura instalada de hardware está conformada aproximadamente de 600 equipos de cómputo (500 de escritorio y 100 portátiles).

1.4.2. Aplicaciones

Las aplicaciones de escritorio con las que cuenta el personal de SHF para el desempeño de sus funciones, se encuentran principalmente divididas en los siguientes grupos:

- Herramientas de Microsoft Office®. Existe un convenio de colaboración establecido entre Microsoft y SHF el cual permite la utilización de estas herramientas en las computadoras asignadas al personal de SHF.
- Aplicaciones de Negocio Heredadas. Este segundo grupo es de las aplicaciones desarrolladas internamente, en su mayoría cliente servidor bajo la plataforma de PowerBuilder, de las cuales SHF seguirá teniendo control total, desde su análisis y diseño hasta su puesta en producción.
- Aplicaciones de Negocio Adquiridas. Aquellas soluciones que SHF ha adquirido para cubrir procesos de negocio específicos y que han sustituido aplicaciones de negocio heredadas.
- Aplicaciones de Terceros. Aplicaciones que no pertenecen a ninguno de los grupos anteriores y que por su especialidad ha sido necesario adquirir el software con algún proveedor con experiencia en los requerimientos específicos.

1.4.3. Sistema operativo

El Sistema Operativo de los equipos de cómputo personal de SHF, actualmente es Windows 7 Enterprise con Service Pack 1.

1.4.4. Mesa de ayuda

La mesa de ayuda que hoy da soporte a los usuarios y clientes de SHF tiene las siguientes características:

Soporte a la infraestructura tecnológica y de software.
Horario de Soporte: 07:00 a las 21:00 horas.

La Mesa de Ayuda de SHF será el canal por el cual se solicitará la atención de incidentes y/o soporte a EL LICITANTE GANADOR.

2. OBJETIVO DEL PROYECTO

La DGASO ha decidido realizar una actualización tecnológica en los equipos de cómputo personal, así como también contratar servicios de mantenimiento y soporte para dichos equipos. Para ello se ha planteado un conjunto de directrices para que esta actualización permita:

- a. Proporcionar el servicio de cómputo personal que requiere el personal de SHF para la realización de sus labores.
- b. Agregar valor a la infraestructura y los servicios de TIC, permitiendo una mayor flexibilidad y escalabilidad para dar una respuesta acorde a los requerimientos del negocio, operativos y tecnológicos, manteniendo la seguridad, integridad y confidencialidad de la información
- c. Reducir los riesgos del negocio asociados a la infraestructura y su soporte.

Con base en lo anterior, SHF genera los presentes Términos de Referencia o requerimientos técnicos solicitados (TRs) con la finalidad de obtener una propuesta técnica y económica de cada uno de los Licitantes participantes, donde dicha propuesta deberá cubrir en su totalidad los servicios contenidos en los presentes TRs en un marco que garantice la calidad de los mismos.

3. ALCANCE DEL CONTRATO

SHF solicita en los presentes TRs la contratación de Servicios Administrados de equipos de cómputo personal y accesorios en un esquema de mínimos y máximos, la relación de estos equipos se encuentra detallada en la sección 3.3.2. "Mínimos y máximos de los equipos". El listado de los servicios solicitados se encuentra detallado en la sección 3.4. "Contratación de servicios".

EL LICITANTE deberá ser capaz de suministrar recursos tecnológicos y humanos tanto por requerimientos específicos de SHF, como también por sugerencias propias, con el fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio solicitados, -previa notificación y autorización de SHF-, sustentadas en un análisis preliminar de las necesidades y un monitoreo constante sobre el uso de tales recursos.

Los servicios serán proporcionados al personal de SHF y terceros contratados por SHF, así como a cualquier otra entidad o grupo de usuarios que SHF indique y que no modifique el alcance señalado en los presentes TRs.

De común acuerdo, SHF y EL LICITANTE GANADOR revisarán la conveniencia de agregar o modificar las características tecnológicas de los servicios para los equipos nuevos, siempre y cuando estas sean equivalentes o superiores a las utilizadas y acordarán, en su caso, la implantación de éstos, siempre y cuando se mantengan o mejoren las condiciones de servicio señaladas en los presentes TRs, y los precios propuestos por EL LICITANTE GANADOR se mantengan o disminuyan. Estos cambios serán formalizados a través de un control de cambios.

EL LICITANTE GANADOR será responsable del aprovisionamiento y gestión de la garantía de los equipos, así como de los servicios descritos en estos TR's durante toda la vida del contrato.

EL LICITANTE GANADOR durante la prestación del servicio, deberá sujetarse a las regulaciones bajo las cuales opera SHF y que se especifican en la sección 4.1.3. "Regulaciones y auditorías".

El ingreso y retiro de infraestructura de las localidades establecidas por SHF estará sujeto a las políticas y procedimientos vigentes de SHF para dichas actividades.

EL LICITANTE GANADOR deberá proporcionar los equipos iniciales y adicionales; los cuales deberán de ser nuevos y cotizados con referencia a los tipos de equipo solicitados.

Una vez que EL LICITANTE GANADOR haya remplazado los equipos anteriores por la nueva infraestructura deberá de entregarlos a SHF llevando a cabo las actividades descritas en la sección 3.3.3. "Aprovisionamiento Inicial".

3.1. Fases del ciclo de vida del contrato

El ciclo de vida del contrato se divide en tres fases:

3.1.1. Planeación

Periodo en el cual EL LICITANTE GANADOR iniciará con las actividades de planeación del arranque de sus servicios, en la cual entenderá la estructura y operación de SHF, presentará a todo el personal involucrado en el servicio, detallará con el personal que SHF defina, los acuerdos de niveles de servicio y de operación que regirán el contrato, contenidos en la sección 3.4.5. "Niveles de servicio". De igual manera en conjunto con SHF, definirá el esquema de aprovisionamiento y modelo de estabilización de los servicios durante la Fase de Operación. También se definirán los formatos y el detalle de los reportes que deberán ser entregados a SHF.

Se considera para esta fase de Planeación un periodo no mayor a 1 mes, contado a partir de la fecha de fallo de la licitación, actividad con la cual el contrato se da por adjudicado a EL LICITANTE GANADOR.

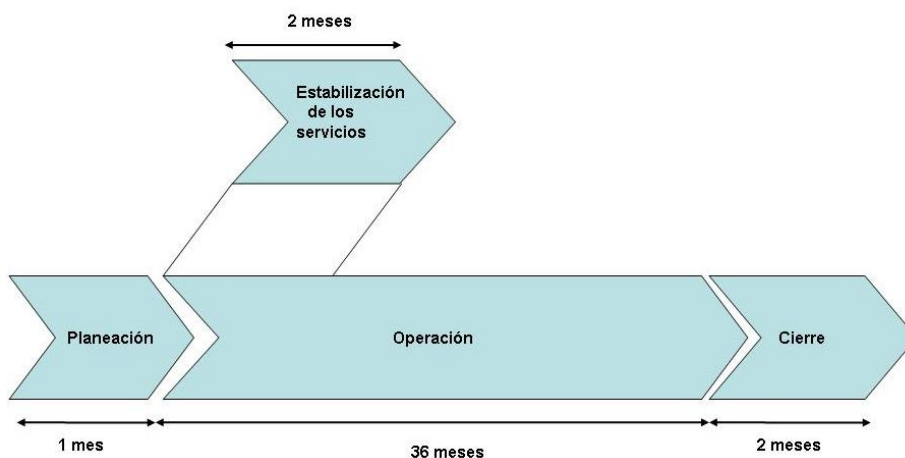
3.1.2. Operación

Periodo en el que deberán entregarse los servicios descritos en esta licitación con el nivel de servicio solicitado para cada uno de ellos, iniciando inmediatamente al finalizar la fase de Planeación. Tiempo máximo de duración 36 meses. Esta fase incluye también las siguientes subfases:

- Entrega e instalación inicial de equipos: Durante los primeros 2 meses de esta fase de Operación se deberá entregar e instalar la totalidad de los equipos que conforman el requerimiento inicial, el cual, corresponden a la columna de mínimos de la sección “3.3.2. Mínimos y máximos de los equipos”.
- Estabilización de los servicios: Comprende la implementación de todas las actividades identificadas durante la Fase de Planeación que le permitan a EL LICITANTE GANADOR ajustar sus servicios y poder cumplir con los acuerdos de niveles de servicio requeridos, como se establecen en la sección 4.1.2. “Niveles de servicio”. Esta subfase considera un periodo no mayor a 2 meses, contabilizados a partir del inicio de la Fase de Operación.

3.1.3. Cierre

Periodo en el que EL LICITANTE GANADOR transferirá a SHF, o a quien ella designe para tal efecto, los servicios que correspondan. Esta fase iniciará inmediatamente al finalizar la fase de Operación, con un tiempo máximo de duración de 2 meses.



Para más detalle de los alcances de las fases del ciclo de vida del contrato, referirse a las secciones 3.2.1.1. “Planeación”, 3.2.1.2. “Operación” y 3.2.1.3. “Cierre”.

3.2. Plan de trabajo

Como parte de su propuesta, EL LICITANTE deberá de incluir el plan de trabajo detallado en una primera versión, que identifique tanto las fases antes expuestas y actividades relacionadas; así como los tiempos y responsables. Dicho plan de trabajo será revisado y acordado entre SHF y EL LICITANTE GANADOR, sin que esto represente un costo para SHF, durante la fase de Planeación con EL LICITANTE GANADOR.

El plan de trabajo deberá de cumplir al menos con las siguientes características:

- Detallar las actividades correspondientes a las 3 fases principales del contrato.
- Cada actividad debe de contar con fecha de inicio y fecha de término dentro de los parámetros de duración definidos en la sección 3.2.1. “Etapas del proyecto”.
- Deberá incluir el número y descripción de los recursos humanos y tecnológicos empleados para cumplir con el mismo.
- Los recursos nombrados deberán ser los mismos que fueron descritos en el Organigrama presentado por EL LICITANTE en su propuesta.
- Los recursos nombrados deberán ser consistentes en sus responsabilidades a lo externado en los currículums del personal asignado al proyecto y presentados por EL LICITANTE.

Es motivo de descalificación la no entrega del plan conforme los requerimientos mínimos antes mencionados.

3.2.1. Etapas del proyecto

3.2.1.1. Planeación

El contrato arrancará en forma inmediata una vez adjudicado el mismo a EL LICITANTE GANADOR. La Fase de Planeación deberá ejecutarse en la forma que a continuación se describe:

Una vez asignado el contrato, será responsabilidad de EL LICITANTE GANADOR, a través del Administrador del proyecto, ejecutar las tareas técnicas y administrativas necesarias para programar el arranque del proyecto en coordinación con SHF.

La Fase de Planeación tendrá lugar durante el primer mes contado a partir de la adjudicación del contrato, a través de mesas de trabajo, durante las cuales se deberán ajustar los programas de trabajo y se afinarán los detalles de integración técnica correspondientes. Es responsabilidad de EL LICITANTE GANADOR coordinar y

ejecutar todas las tareas necesarias para cumplir en tiempo y forma con los planes de trabajo. En esta fase se deberán establecer los formatos y los contenidos de manera detallada de los reportes que deberán ser entregados a SHF de manera periódica, así como los procedimientos por medio de los cuales se llevará a cabo la conciliación de reportes de incidentes registrados por parte de EL LICITANTE GANADOR y SHF.

Esta tabla describe las actividades mínimas a realizarse en la etapa de planeación. Cada una de estas actividades deberá generar un documento asociado que formará parte de la carpeta de documentación de la fase de planeación.

Actividad	Ubicación en el anexo técnico
Definir el esquema de aprovisionamiento y modelo de estabilización de los servicios durante la fase de operación	3.1. "Fases del ciclo de vida del contrato"
Definir Formatos y Reportes que serán entregados a SHF	3.1. "Fases del ciclo de vida del contrato"
Detallar los SLA's y OLA's que regirán el contrato y los servicios	3.1. "Fases del ciclo de vida del contrato"
Entender la Estructura y operación de SHF	3.1. "Fases del ciclo de vida del contrato"
Presentar a todo el personal involucrado en el servicio	3.1. "Fases del ciclo de vida del contrato"
Definición de los parámetros de personalización de equipo	3.3.3. "Aprovisionamiento inicial"
Planeación del Abastecimiento inicial de equipo nuevo	3.3.3. "Aprovisionamiento inicial"
Generación de la primera imagen base de los equipos	3.3.3.5. "Imágenes base para equipos de cómputo personal"
Pruebas piloto de aplicación de imágenes para cada uno de los tipos de equipo	3.3.3.5. "Imágenes base para equipos de cómputo personal"
Definición de formato de retiro de equipo	3.3.3.6. "Retiro de los equipos de cómputo personal"
Definición del acta de entrega de los equipos retirados	3.3.3.6. "Retiro de los equipos de cómputo personal"
Definición del Plan de actividades, políticas y procedimientos referentes a la gestión de las garantías	3.4.2. "Gestión de las garantías"
Definición de los medios, procedimientos, permisos autorizaciones y conexiones necesarias el diagnóstico y solución de incidentes y problemas	3.4.3. "Mantenimientos"
Plan de actividades, políticas y procedimientos para el mantenimiento de los Equipos de cómputo	3.4.3. "Mantenimientos"
Definición del formato y contenidos de los reportes mensuales, trimestrales y anuales del desempeño de los servicios	3.4.5. "Niveles de servicio"
Propuesta de programa de mantenimientos	3.4.5. "Niveles de servicio"

Definición de la información de soporte de los entregables para el pago de facturas	4.4.1. “Forma de pago”
Definición de mecanismos de entrega-recepción, operación y medidores de desempeño	4.2. “Mecanismos de entrega/recepción”
Definir esquemas de medición de desempeño de los recursos humanos asignados al proyecto	4.1.1. “Recursos humanos”
Definir la cantidad inicial del personal, sus roles y responsabilidades, capacidades y experiencias	4.1.1. “Recursos humanos”
Definición del formato de solicitud de apoyo para auditorías	4.1.3. “Regulaciones y auditorías”

3.2.1.2. Operación

Una vez concluida la Fase de Planeación, EL LICITANTE GANADOR se obliga a entregar todos los servicios con los acuerdos de niveles de servicios solicitados en la presente licitación y establecidos en la sección 3.4.5. “Niveles de Servicio”. El periodo de esta etapa es de 36 meses. Cabe señalar que esta Fase de Operación, está conformada por las siguientes dos subfases:

- ❖ Aprovisionamiento inicial (Ver sección 3.3.3. “Aprovisionamiento inicial”)
- ❖ Estabilización de los servicios (Ver sección 3.3.4. “Estabilización de los servicios”)

EL LICITANTE GANADOR se compromete a entregar la totalidad (100%) de los servicios de cómputo personal solicitados a entera satisfacción de SHF (cumpliendo con los mecanismos, procedimientos, políticas, etc. definidos en la Fase de Planeación); la desviación o incumplimiento a lo antes expuesto por parte de EL LICITANTE GANADOR lo hará acreedor a la pena o sanción establecida en la sección 4.4.3. “Penalizaciones”.

EL LICITANTE GANADOR será responsable de la catalogación e inventariado (cumpliendo a las disposiciones y a entera satisfacción de SHF) de la totalidad de los equipos y de sus componentes.

EL LICITANTE GANADOR deberá identificar el equipo de su propiedad mediante la colocación de placas o etiquetas que deberán incluir un número único de control y el nombre o las siglas que identifiquen a EL LICITANTE GANADOR.

3.2.1.3. Cierre

A la finalización de la etapa de Operación, iniciará un proceso de migración gradual para regresar los servicios objeto de esta licitación hacia SHF o un nuevo proveedor que SHF designe. La etapa de cierre tendrá una duración de dos meses y se ejecutará de acuerdo al plan de trabajo que elabore EL LICITANTE GANADOR, el cual deberá estar revisado y autorizado por SHF al menos un mes antes de que inicie esta etapa. SHF y EL LICITANTE GANADOR deberán trabajar de manera conjunta para ajustar el plan de migración, en caso de ser necesario, con el fin de garantizar que durante la transición de los servicios no exista una degradación de los mismos.

Este plan debe contemplar, al menos, los siguientes hitos:

- Entrega de documentación actualizada (memoria técnica, procedimientos, inventario).
- Entrega de responsabilidades.
- Servicios actuales migrados a la infraestructura del proveedor del siguiente contrato o de SHF (en caso de así establecerse).
- Entrega de instalaciones, información, SW y herramientas provistas por SHF.
- Proceso para limpiar de manera segura la información almacenada en los discos duros de los equipos.

EL LICITANTE GANADOR debe comprometerse en este periodo a lo siguiente:

- Considerar una posible extensión de los servicios bajo las mismas condiciones que todo el contrato sin compromiso de SHF de realizarlo.
- Mantener los niveles de servicio que fueron establecidos para toda la vigencia del contrato.

En caso de que EL LICITANTE GANADOR resulte seleccionado nuevamente para la continuidad de los servicios administrados de Cómputo Personal, si es que SHF licitara nuevamente los servicios bajo condiciones y alcance similares, el plan de trabajo de la etapa de cierre de EL LICITANTE GANADOR en funciones deberá ajustarse al plan de transición que se defina en la etapa de planeación del siguiente contrato.

Para todo el equipo propiedad de EL LICITANTE GANADOR proporcionado para la entrega de los servicios, el retiro será realizado en coordinación con la entrega del nuevo equipo o solución que dará continuidad a la operación de SHF, observando los acuerdos operativos de migración de un contrato a otro. Con el fin de facilitar esta transición, EL LICITANTE GANADOR deberá mantener actualizado el inventario de equipo determinando claramente la ubicación y propiedad de los mismos. El plan de retiro de los equipos propiedad de EL LICITANTE GANADOR será acordado entre SHF y EL LICITANTE GANADOR durante el último semestre de la Fase de Operación.

3.2.2. Gestión integral

EL LICITANTE GANADOR estará obligado a incorporar entregables periódicos, mostrando reportes de cumplimiento con los niveles de servicio establecidos en los

presentes TRs y que al menos considere los procesos de Gestión de Incidentes, de Cambios, de Problemas y de Configuraciones.

EL LICITANTE GANADOR estará comprometido a proveer sus servicios con un enfoque de mejora continua, robustecidos por herramientas de medición, así como por metodologías que EL LICITANTE utilizará para monitorear y reportar los niveles de servicio.

A continuación se describen las características de los reportes, estableciendo que estos son los mínimos requeridos; siendo en la Fase de Planeación donde se definirá el alcance, formato y contenido de dichos reportes y la totalidad de estos que respaldarán la entrega-recepción de los servicios provistos por EL LICITANTE GANADOR, así como su periodicidad, formato y publicación/entrega a SHF.

Descripción y alcance	Periodicidad y formato
Reporte de servicios entregados (incluye inventarios detallados). Desglose de equipos provistos durante el periodo, detallando cantidades por las modalidades soportadas, por tipo de equipo, por fechas de asignación, etc.	Deberá de ser entregado a mes vencido. Formato impreso y electrónico. Para la etapa de cierre, este reporte deberá ser semanal.
Reporte de incidentes. Reporte de todas las actividades ejecutadas en el periodo, su clasificación por áreas solicitantes, por usuarios, por mesa de servicio, por soporte en sitio, etc.	Deberá de ser entregado a mes vencido. Formato impreso y electrónico.
Reporte de administración de configuraciones. Reporte en donde se identifiquen las configuraciones y cambios que se hayan realizado a la infraestructura (actualización de la memoria técnica de la totalidad de los servicios).	Deberá de ser entregado a mes vencido. Formato impreso y electrónico.
Análisis de causas. Detalles de los resultados de cada Análisis de causas de los problemas reportados y el plan para prevenir o evitar futuros incidentes de soporte.	Deberá de ser entregado a mes vencido. Formato impreso y electrónico.

Notas:

El detalle de los alcances, el formato de entrega, los responsables de validación y firma de los reportes y la incorporación de reportes adicionales, serán establecidos durante la Fase de Planeación del contrato y en común acuerdo entre EL LICITANTE GANADOR y el personal que SHF designe para tal fin.

La periodicidad es la que se establece para cada uno de ellos o cuando por solicitud expresa de SHF sea requerida. En el caso de que SHF requiera alguno de estos reportes de manera expresa, el tiempo de respuesta no deberá ser mayor a 1 día.

3.3. Descripción de los equipos

3.3.1. Características de los equipos

EL LICITANTE GANADOR deberá considerar que la alimentación eléctrica en SHF es de 120 volts a 60 Hertz, por lo cual deberá considerar que todos los equipos a proveer que requieran corriente alterna funcionen con estas características.

Las características mínimas de los equipos a proveer se detallan a continuación:

3.3.1.1. Equipo móvil ejecutivo

Características	Descripción
Tipo de Equipo	Ultrabook
Chipset	Mobile Intel® QS67 Express Chipset, vPro habilitado
Procesador	Intel® Core™ i5-3437U (1.90 GHz, 3 MB L3 Cache)
Memoria	8 GB 1600 MHz DDR3 SDRAM 2 DIMM
Disco Duro	Disco Duro de Estado Solido (SSD) de 256GB con protección a través de hardware que evita el acceso no autorizado a información confidencial del usuario en caso de robo.
Pantalla	Pantalla Widescreen de 13.0 pulgadas a 14.0 pulgadas en diagonal, LED-backlit HD con tecnología Anti-glare, resolución 1366 x 768
Batería	Batería de 4 a 6 celdas con una duración mínima de 4 horas 30 minutos. Se debe incluir el adaptador de corriente.
Comunicaciones	Controlador PCI Gigabit Ethernet (NIC 10/100/1000), WLAN 802.11 b/g/n
Sistema Operativo	OEM Windows 8 Professional Edition 64 bits en español
Tarjeta de Video	Tarjeta de video integrada
WEBCAM	Integrada en la parte superior de la pantalla
Audio	Integrado High Definition CODEC con botones sensibles al tacto para control de volumen y mute. Bocinas integradas
Mouse y Teclado	Touch Pad con zona de desplazamiento, con scroll y 2 botones Teclado en español latinoamericano
Puertos y conectores	2 puertos USB 3.0, VGA, entrada y salida de audio, conector de alimentación, RJ-45/Ethernet, displayport, conector de acoplamiento.

Unidad de acoplamiento y accesorios externos	Unidad de acoplamiento de la misma marca del fabricante. Deberá contar con las siguientes interfaces: 4 puertos USB 3.0, 1 VGA, 1 DVI-D, 1 Displayport y 1 RJ-45. Deberá incluirse mouse óptico externo con scroll y teclado externo en español latinoamericano, ambos de la misma marca del fabricante y del mismo color del equipo portátil. El teclado y el Mouse deberán conectarse a la unidad de acoplamiento. Deberá incluirse un mousepad. Se deberá incluir un adaptador de corriente adicional para la unidad de acoplamiento.
Seguridad	Cerradura tipo Kensington, software de seguridad. Control de Hardware, alerta de cambios en memoria, contraseña de BIOS, contraseña de encendido, T9: 1.2 chip de seguridad de protección al acceso no autorizado a datos confidenciales o a credenciales del usuario con la capacidad de encriptar el disco duro completo. Administrador de credenciales: aplicación que combina recursos de autenticación de usuario y depósito de contraseñas. Debe incluir tecnología de eliminación de archivos permanente para optimizar los recursos del disco duro propietario del fabricante. Debe incluir rastreo y recuperación de equipos robados o extraviados, así como eliminación remota de los datos.
Maletín candado y de seguridad	Se deberá incluir maletín de transporte tipo piel y candado de seguridad Kensington de combinación de 4 dígitos.
Dimensiones	Máxima Altura: 20 mm Máximo Ancho: 340 mm Máxima Profundidad: 236 mm
Peso	Máximo 1.8 kg (incluyendo batería)
Soporte WEB	El fabricante del equipo ofertado por el Licitante, deberá contar con una página Web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados.
BIOS	En español o inglés, configurable desde el sistema operativo, Propietario del fabricante, almacenado en Flash ROM, actualizable vía red, que tenga manejo de Plug and Play en aquellos dispositivos que lo permitan.

Discos de recuperación	El equipo deberá de tener toda la información necesaria para la recuperación de sistema operativo, drivers y configuración de fábrica en una partición en el disco duro con acceso a través de la tecla Función. Herramienta para respaldo y restauración de información, propietaria del fabricante (se revisara documentalmente) el cual permita: crear CDs o DVDs de recuperación del sistema de fábrica, crear recuperación del sistema directamente a un recurso compartido en servidor, respaldo y recuperación del sistema, respaldo y recuperación de archivos y carpetas individuales por usuario, crear y manejar puntos de recuperación, calendarizar respaldos.
EPEAT	El equipo ofertado deberá cumplir con el estándar IEEE 1680, el cual será comprobado mediante la página de Internet: www.epeat.net , en la que deberá aparecer el equipo ofertado con una calificación de "Gold".
Estándares y Certificaciones	El fabricante del equipo propuesto debe estar listado en la página Web www.dmtf.org dentro de la categoría Board o Leadership Member. Deberá cumplir con las normas NOM-019-SCFI-1998, Energy Star, ISO 14001 y RoHS. Se deberá presentar documentación que acredite estos requerimientos
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato. La batería debe estar incluida en esta garantía.

3.3.1.2. Equipo móvil estándar

Características	Descripción
Tipo de Equipo	Laptop
Chipset	Mobile Intel® QM77 Express Chipset, vPro habilitado
Procesador	Intel® Core™ i5-3380M Processor (2.9 GHz, 3 MB L3 Cache)
Memoria	8GB de Memoria DDR3 a 1600MHz, 2 DIMMs
Disco Duro	500 GB 7200 rpm 2.5-inch hard drive con sistema de protección de datos en 3D que bloqueé el disco duro en caso de caída y con protección a través de hardware que evita el acceso no autorizado a información confidencial del usuario en caso de robo
Unidad Óptica	DVD+/-RW
Pantalla	Pantalla widescreen de 14.0 pulgadas en diagonal LED-backlit HD anti-glare (1366 x 768)
Batería	Batería de 9 celdas con duración mínima de 5 horas. Se debe incluir el adaptador de corriente.
Comunicaciones	Controlador Gigabit Ethernet (NIC 10/100/1000), WLAN 802.11 b/g/n

Lector de tarjetas	Lector de tarjetas con soporte a los siguientes formatos: SD (Secure Digital), MMC (MultiMedia Card).
Sistema Operativo	OEM Windows 8 Professional Edition 64 bits en español
Tarjeta de Video	Tarjeta de video integrada
WEBCAM	Integrada en la parte superior de la pantalla
Audio	High Definition CODEC con botones sensibles al tacto para control de Volumen y Mute
Puertos y conectores	2 puertos USB 3.0, 2 puertos USB 2.0, VGA, HDMI, entrada estéreo de micrófono, salida de audio, conector de alimentación, RJ-45/Ethernet, displayport, conector de acoplamiento.
Seguridad	Cerradura tipo Kensington, software de seguridad. Control de Hardware, alerta de cambios en memoria, contraseña de BIOS, contraseña de encendido, TPM 1.2 chip de seguridad de protección al acceso no autorizado a datos confidenciales o a credenciales del usuario con la capacidad de encriptar el disco duro completo. Sensor biométrico integrado de huellas digitales. Debe incluir sistema móvil de protección de datos con acelerómetro en 3D: protege al disco duro contra impactos, vibraciones y reduce el riesgo de corrupción de datos. Debe incluir rastreo y recuperación de equipos robados o extraviados, así como eliminación remota de los datos.
Maletín y candado de seguridad	Se deberá incluir maletín de transporte tipo piel y candado de seguridad Kensington de combinación de 4 dígitos.
Mouse y teclado	Touch Pad con zona de desplazamiento, 2 botones y scroll, teclado en español latinoamericano
Dimensiones	Altura máxima: 33 mm Profundidad máxima: 245 mm Ancho máximo: 350 mm
Peso	Máximo 2.5 kg incluyendo unidad de DVD y batería
Soporte WEB	El fabricante del equipo ofertado por el Licitante, deberá contar con una página Web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados.
BIOS	En español o inglés, configurable desde el sistema operativo, Propietario del fabricante almacenado en Flash ROM, actualizable vía red, que tenga manejo de Plug and Play en aquellos dispositivos que lo permitan.

Discos de recuperación	El equipo deberá de tener toda la información necesaria para la recuperación de sistema operativo, drivers y configuración de fábrica en una partición en el disco duro con acceso a través de la tecla Función. Herramienta para respaldo y restauración de información, propietaria del fabricante (se revisara documentalmente) el cual permita: crear CDs o DVDs de recuperación del sistema de fábrica, crear recuperación del sistema directamente a un recurso compartido en servidor, respaldo y recuperación del sistema, respaldo y recuperación de archivos y carpetas individuales por usuario, crear y manejar puntos de recuperación, calendarizar respaldos.
EPEAT	El equipo ofertado deberá cumplir con el estándar IEEE 1680, el cual será comprobado mediante la página de Internet: www.epeat.net , en la que deberá aparecer el equipo ofertado con una calificación de "Gold".
Estándares y Certificaciones	El fabricante del equipo propuesto debe estar listado en la página Web www.dmtf.org dentro de la categoría Board o Leadership Member. Deberá cumplir con las normas NOM-019-SCFI-1998, Energy Star, ISO 14001 y RoHS. Se deberá presentar documentación que acredite estos requerimientos
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato. La batería debe estar incluida en esta garantía.

3.3.1.3. Unidad de acoplamiento y accesorios externos

Características	Descripción
Características generales	Unidad de acoplamiento de la misma marca del fabricante. Deberá contar con las siguientes interfaces: 2 puertos USB 3.0, 2 puertos USB 2.0, 1 VGA, 1 DVI-D, 1 Displayport y 1 RJ-45. Deberá incluirse mouse óptico con scroll y teclado en español latinoamericano, ambos de la misma marca del fabricante y del mismo color del equipo portátil. El teclado y el Mouse deberán conectarse a la unidad de acoplamiento. Deberá incluirse un mousepad. Se debe incluir un adaptador de corriente adicional para la unidad de acoplamiento.
Compatibilidad	La Unidad de acoplamiento deberá ser 100% compatible con el equipo portátil estándar ofertado.

3.3.1.4. Equipo para oficina de alto desempeño

Características	Descripción
Tipo de Equipo	WorkStation

Procesador	Procesador Intel® Xeon® Quad-Core E5-1620 a 3.60 GHz, 10 MB L3 de cache con capacidad de crecer a 2 procesadores.
Memoria	16 GB DDR3 ECC 1066 MHz RAM en 4 DIMMs. Expandible a 48 GB.
Chipset	Intel® C602 Chipset o superior. vPro habilitado
Discos Duros	Dos Discos duros configurados en espejo (RAID 1) de 1 TB SATA 3GB/s de 7200 RPM, el equipo ofertado debe incluir controladora RAID integrada a la tarjeta madre con soporte de arreglos RAID 0 y 1.
Tarjeta de video	Tarjeta de video de 512 MB. Puerto VGA.
Gabinete	Metálico o policarbonato tipo minitorre, el gabinete debe contar con sistema de apertura sin necesidad de utilizar herramienta alguna tipo toolless en los dispositivos disco duro, unidad óptica, tarjetas de expansión. El chasis debe de contar con instrucciones gráficas en la parte interior de la tapa de cómo administrar el equipo.
Tarjeta madre	Tarjeta Madre diseñada por el fabricante del equipo, grabada con la marca, y debe contener el número de parte del fabricante del CPU, sin puentes, parches ni enmendaduras.
Alimentación	Fuente de poder activa de 100 a 240 VAC, 50/60 Hz, como máximo que soporte todos los dispositivos del equipo a máxima configuración. La fuente de poder deberá cumplir con los estándares 80 PLUS y Energy Star 5. Se deberá incluir cable de alimentación
Tarjeta de red	10/100/1000 Integrada a la motherboard, con puerto RJ-45
Unidad Óptica	DVD+/-RW SATA
Sistema Operativo	OEM Windows 8 Professional Edition 64 bits en español
Bahías de expansión	2 bahías internas de 3.5", 2 bahías externas de 5.25"
Audio	Tarjeta de audio High Definition, integrado en la tarjeta madre
Configuración de Hardware	Herramienta propietaria del fabricante que muestre toda la configuración de hardware del equipo, que tenga la capacidad de mostrar el consumo de RAM por cada uno de los procesos, con la funcionalidad de búsqueda y descarga de los mejores drivers de video para las aplicaciones instaladas.
Slots PCI	El equipo debe incluir ranuras de expansión: 2 ranuras PCI, 2 ranuras PCIe gen2 x16 y 1 ranura PCIe gen 1 ó 2 x4, x8 ó x16. Todas las ranuras deben estar libres.

Conectores	Socket para soportar al menos 6 módulos de memoria, El equipo deberá contar con 6 puertos USB 2.0 externos, 2 puertos USB 3.0 externos, salida de audio, entrada para micrófono, 1 puerto RJ-45. Integrados a la tarjeta madre, no se aceptan puentes o tarjetas adicionales para cumplir con lo solicitado.
Seguridad	Password de usuario y Administrador, Habilitación/Deshabilitación del puerto paralelo, Reporte de alertas al usuario y al administrador, Password vía Setup almacenado en EPROM, Número de Serie grabado en Setup no modificable. Candado que tenga la capacidad de impedir la apertura del gabinete. Soporte a candado Kensington, sensor de apertura de chasis.
Mouse y teclado	Mouse óptico de dos botones con scroll y teclado en español latinoamericano, ambos de la misma marca del fabricante y del mismo color del chasis del CPU. Deberá incluirse un mousepad.
Soporte WEB	El fabricante del equipo ofertado por el Licitante, deberá contar con una página Web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados.
BIOS	En español o inglés, propietario del fabricante, almacenado en Flash ROM, actualizable vía red, actualizable desde el sistema operativo, que tenga manejo de Plug and Play en aquellos dispositivos que lo permitan. El BIOS del equipo debe tener la capacidad de detectar la memoria total instalada y los bancos de memoria que estén ocupados y libres. Detección de MAC integrada, debe detectar la versión de BIOS instalada y el total de la memoria cache del procesador en L1, L2 y L3.
Discos de recuperación	El equipo deberá de tener toda la información necesaria para la recuperación de sistema operativo, drivers y configuración de fábrica en una partición en el disco duro con acceso a través de la tecla de función. Herramienta para respaldo y restauración de información, propietaria del fabricante (se revisara documentalmente) el cual permita: crear CDs o DVDs de recuperación del sistema de fábrica, crear recuperación del sistema directamente a un recurso compartido en servidor, respaldo y recuperación del sistema, respaldo y recuperación de archivos y carpetas individuales por usuario, crear y manejar puntos de recuperación, calendarizar respaldos.

EPEAT	El equipo ofertado deberá cumplir con el estándar IEEE 1680, el cual será comprobado mediante la página de Internet: www.epeat.net , en la que deberá aparecer el equipo ofertado con una calificación de "Gold".
Estándares y Certificaciones	El fabricante del equipo propuesto debe estar listado en la página Web www.dmtf.org dentro de la categoría Board o Leadership Member. Deberá cumplir con las normas NOM-019-SCFI-1998, Energy Star, ISO 14001 y RoHS. Se deberá presentar documentación que acredite estos requerimientos
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.1.5. Equipo para oficina estándar

Características	Descripción
Tipo de Equipo	Desktop
Procesador	Procesador Intel Core i5-3470 de 3.6 GHz, 6M cache.
Memoria	Memoria RAM de 8 GB DDR3 PC3-10600 (1600 MHz) en 4 DIMM Expandible a 16 GB.
Chipset	CHIPSET Intel Q77 Express, vPro habilitado.
Discos Duros	Unidad de disco duro SATA NCQ Smart III 3.0 GB/s, 16MB CACHE a 7200 RPM con dos discos de 500 GB en espejo (RAID 1). Tarjeta controladora RAID 0 y 1 Integrada a la tarjeta madre.
Gabinete	Metálico o policarbonato tipo Minitorre, el gabinete debe contar con sistema de apertura sin necesidad de utilizar herramienta alguna tipo tool less en los dispositivos disco duro, unidad óptica, tarjetas de expansión, El chasis debe de contar con instrucciones gráficas en la parte interior de la tapa de cómo administrar el equipo.
Tarjeta madre	Tarjeta Madre diseñada por el fabricante del equipo, grabada con la marca, y debe contener el número de parte del fabricante del CPU, sin puentes, parches ni enmendaduras con soporte para vPro,
Alimentación	Fuente de alimentación con PFC activa con 85% de alta eficiencia, con capacidad para soportar todos los dispositivos del equipo y adicionales de la convocante. La fuente de poder deberá cumplir con los estándares 80 PLUS y Energy Star 5. Se deberá incluir cable de alimentación.
Tarjeta de red	Tarjeta de red/Ethernet 10/100/1000 Gigabit, integrada al motherboard, con puerto RJ-45.
Unidad Óptica	Unidad de DVD +/- RW SATA

Sistema Operativo	OEM Windows 8 Professional Edition 64 bits en español
Compartimientos de expansión	2 compartimientos internos de 3.5", 2 compartimientos externos de 5.25"
Video	Tarjeta de video integrada a la tarjeta madre con memoria compartida de video.
Audio	Integrado en la tarjeta madre High Definition de 4 canales.
Ranuras de expansión	2 ranuras PCI de altura completa, 1 ranura PCIe x16. Todas las ranuras deben estar libres.
Puertos y conectores	4 puertos USB 2.0 (dos frontales, dos traseros), 4 puertos USB 3.0 (dos frontales, dos traseros), un puerto VGA, un Displayport, un puerto en serial, conectores frontales y traseros de entrada y salida de audio, un puerto RJ-45.
Seguridad	Password de usuario y Administrador, Habilitación/Deshabilitación del puerto paralelo, Serial, USB, Reporte de alertas al usuario y al administrador, Password vía Setup almacenado en EPROM, Número de Serie grabado en Setup no modificable. Dispositivo de seguridad que impida la apertura del gabinete instalado de fábrica. Detección de apertura de chasis integrada en el gabinete. TPM 1.2 integrado, cifrado de datos del disco duro, administrador de credenciales de la misma marca del equipo ofertado.
Mouse y teclado	Mouse óptico con 2 botones y scroll y teclado en español latinoamericano, ambos de la misma marca del fabricante y del mismo color del equipo. Deberá incluirse un mousepad.
Soporte WEB	El fabricante del equipo ofertado por el Licitante, deberá contar con una página Web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados.
BIOS	En español o inglés, propietario del fabricante, almacenado en Flash ROM, actualizable vía red, que tenga manejo de Plug and Play en aquellos dispositivos que lo permitan. BIOS AMT para soporte de la tecnología VPRO de Intel

Discos de recuperación	El equipo deberá de tener toda la información necesaria para la recuperación de sistema operativo, drivers y configuración de fábrica en una partición en el disco duro con acceso a través de la tecla de función. Herramienta para respaldo y restauración de información, propietaria del fabricante (se revisara documentalmente) el cual permita: crear CDs o DVDs de recuperación del sistema de fábrica, crear recuperación del sistema directamente a un recurso compartido en servidor, respaldo y recuperación del sistema, respaldo y recuperación de archivos y carpetas individuales por usuario, crear y manejar puntos de recuperación, calendarizar respaldos.
EPEAT	El equipo ofertado deberá cumplir con el estándar IEEE 1680, el cual será comprobado mediante la página de Internet: www.epeat.net , en la que deberá aparecer el equipo ofertado con una calificación de "Gold".
Estándares y Certificaciones	El fabricante del equipo propuesto debe estar listado en la página Web www.dmtf.org dentro de la categoría Board o Leadership Member. Deberá cumplir con las normas NOM-019-SCFI-1998, Energy Star, ISO 14001 y RoHS. Se deberá presentar documentación que acredite estos requerimientos
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.1.6. Equipo para Diseño Ejecutivo

Características	Descripción
Pantalla	Pantalla retroiluminada por LED de 27 pulgadas (diagonal) con tecnología IPS; resolución de 2560 por 1440 con soporte para millones de colores.
Procesador, memoria y almacenamiento	Procesador Intel Core i7 quad core de 3.4 GHz (Turbo Boost de hasta 3.9 GHz) con 8 MB de caché L3 Memoria 16 GB Disco duro 3 TB (7200RPM)

Conexiones y expansión	<ul style="list-style-type: none"> •Ranura para tarjeta SDXC •Cuatro puertos USB 3 •Dos puertos Thunderbolt •Salida Mini DisplayPort compatible con DVI, VGA y DVI de doble enlace, incluyendo los adaptadores. •Gigabit Ethernet 10/100/1000BASE-T (conector RJ-45) •Ranura para cable de seguridad Kensington •Bocinas estéreo •Micrófono doble •Puerto para audífonos Tecnología wireless Bluetooth 4.0 Red wireless Wi-Fi 802.11n3; compatible con IEEE 802.11a/b/g Cámara FaceTime HD incorporada.
Unidad Óptica	SuperDrive con carga de ranura de 8x (DVD±R DL/DVD±RW/CD-RW)
Teclado y Mouse	Teclado inalámbrico Apple Wireless Keyboard, y ratón inalámbrico Magic Mouse, Magic Trackpad y Mousepad.
Conectividad	Tarjetas de conectividad para red e impresoras
Sistema Operativo y software	Debe incluir: Sistema Operativo Mac OS X v10.8 Mountain Lion
Soporte y compatibilidad a software	Debe soportar y ser compatible con el siguiente software: Office Mac 2011 Nota: solo considera el soporte y compatibilidad no así el licenciamiento, dicho licenciamiento será provisto por SHF
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.1.7. Equipo para Diseño Estándar

Características	Descripción
Pantalla	Pantalla retroiluminada por LED de 27 pulgadas (diagonal) con tecnología IPS; resolución de 2560 por 1440 con soporte para millones de colores.
Procesador, memoria y almacenamiento	Procesador Intel Core i7 quad core de 3.4 GHz (Turbo Boost de hasta 3.9 GHz) con 8 MB de caché L3 Memoria 16 GB Disco duro 3 TB (7200RPM)

Conexiones y expansión	<ul style="list-style-type: none"> •Ranura para tarjeta SDXC •Cuatro puertos USB 3 •Dos puertos Thunderbolt •Salida Mini DisplayPort compatible con DVI, VGA y DVI de doble enlace, incluyendo los adaptadores. •Gigabit Ethernet 10/100/1000BASE-T (conector RJ-45) •Ranura para cable de seguridad Kensington •Bocinas estéreo •Micrófono doble •Puerto para audífonos <p>Tecnología wireless Bluetooth 4.0 Red wireless Wi-Fi 802.11n3; compatible con IEEE 802.11a/b/g Cámara FaceTime HD incorporada.</p>
Unidad Óptica	SuperDrive con carga de ranura de 8x (DVD±R DL/DVD±RW/CD-RW)
Teclado y Mouse	Teclado inalámbrico Apple Wireless Keyboard, y ratón inalámbrico Magic Mouse, Magic Trackpad y Mousepad.
Conectividad	Tarjetas de conectividad para red e impresoras
Sistema Operativo y software	Debe incluir: Sistema Operativo Mac OS X v10.8 Mountain Lion iLife Final Cut Express 4.0 ADOBE CREATIVE SUITE 4 MASTER COLLECTION Apple Remote
Soporte y compatibilidad a software	Debe soportar y ser compatible con el siguiente software: Office Mac 2011 Nota: solo considera el soporte y compatibilidad no así el licenciamiento, dicho licenciamiento será provisto por SHF
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.1.8. Impresora a color

Características	Descripción
Tecnología	Tecnología de impresión láser a color
Velocidad de impresión	Impresión a color, blanco y negro (tamaño carta y calidad normal): Hasta 20 ppm Tiempo de la primera página (color, blanco y negro) en salir: 17 segundos
Resolución	Hasta 600 x 600 ppp para impresiones a color y en blanco y negro
Memoria	384 MB

Alimentación de papel	Bandeja de alimentación de 250 hojas. Tamaños de papel soportados: Carta, A4, A5, B5, sobres (DL, C5)
Peso	Máximo 30 Kilos
Sistemas Operativos Compatibles	Windows 7, Windows 8, Mac OS v10.4 y superior
Cables	Cable USB y cable de alimentación incluidos
Conectividad	Puerto USB 2.0 de alta velocidad, Fast Ethernet 10/100/1000Base-TX integrado
Toner de impresión	Deberá incluir la provisión de dos juegos de cartuchos adicionales a los originales
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.1.9. Impresora blanco y negro

Características	Descripción
Tecnología	Tecnología de impresión láser en color negro
Velocidad de impresión	Impresión en tamaño carta y calidad normal: Hasta 35 ppm Tiempo de la primera página en salir: 8 segundos
Resolución	Hasta 1200 x 1200 ppp
Memoria	384 MB
Alimentación de papel	Bandeja de alimentación de papel de 250 hojas Acepta papel tamaño Carta, A4, A5, A6, B5, sobres (C5, B5, DL)
Peso	Máximo 15 Kilos
Sistemas Operativos Compatibles	Windows 7, Windows 8, Mac OS v10.4 y superior
Cables	Cable USB y cable de alimentación incluidos
Conectividad	Puerto USB y Puerto Ethernet 10/100/1000Base-TX integrado
Toner de impresión	Deberá incluir la provisión de dos juegos de cartuchos adicionales a los originales
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.1.10. Monitor ejecutivo

Características	Descripción
-----------------	-------------

Pantalla	Pantalla amplia plana de 23 pulgadas (16:9) en diagonal (área de visualización) de matriz activa TFT, recubrimiento anti-reflejante y anti-estático, Resolución 1920 x 1080 a 60 Hz. ángulo de visualización hasta 170 grados horizontal/170 grados vertical. Razón de contraste 1000:1, Pixel pitch hasta 0.250 mm. Brillo 250 cd/m ² . Tiempo de respuesta 5 ms. Menú de ajustes en idioma Inglés y Español.
Altura máxima	20" en posición horizontal incluyendo base.
Cables y Conectores	Conector VGA, conector DisplayPort. Se deberá incluir cable VGA, cable DisplayPort y cable de alimentación
Fuente de alimentación	Incorporada Rango automático de 100 VAC a 240 VAC; fuente de alimentación interna, 50 Hz/60 Hz. Consumo máximo 36 Watts.
Base	Incluye base desmontable, ajustable de altura, inclinación y rotación para visualización vertical y horizontal y rotación sobre el eje (Height, tilt, swivel, , pivot rotation)
Estándares y Certificaciones	El fabricante del equipo propuesto debe estar listado en la página Web www.dmtf.org dentro de la categoría Board o Leadership Member. Deberá cumplir con las normas NOM-019-SCFI-1998, Energy Star, ISO 14001 y RoHS. Se deberá presentar documentación que acredite estos requerimientos
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.1.11. Monitor estándar

Características	Descripción
Pantalla	Pantalla amplia plana de 23 pulgadas (16:9) en diagonal (área de visualización) de matriz activa TFT, recubrimiento anti-reflejante y anti-estático, Resolución 1920 x 1080 a 60 Hz. ángulo de visualización hasta 170 grados horizontal/170 grados vertical. Razón de contraste 1000:1, Pixel pitch hasta 0.265 mm. Brillo 250 cd/m ² . Tiempo de respuesta 5 ms. Menú de ajustes en idioma Inglés y Español.
Altura máxima	18" incluyendo base.
Cables y Conectores	Conector VGA, conector DisplayPort. Se deberá incluir cable VGA, cable DisplayPort y cable de alimentación
Fuente de alimentación	Incorporada Rango automático de 100 VAC a 240 VAC; fuente de alimentación interna, 50 Hz/60 Hz. Consumo máximo 36 Watts.
Base	Incluye base desmontable con ajuste de inclinación (tilt).

Estándares y Certificaciones	El fabricante del equipo propuesto debe estar listado en la página Web www.dmtf.org dentro de la categoría Board o Leadership Member. Deberá cumplir con las normas NOM-019-SCFI-1998, Energy Star, ISO 14001 y RoHS. Se deberá presentar documentación que acredite estos requerimientos
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.1.12. Diademas con audífonos y micrófono

Características	Descripción
Características generales	Auricular inalámbrico creado para comunicaciones unificadas y VoIP con Micrófono con cancelación de ruido, supresión de eco, control de volumen y mudo. Optimizado para Microsoft® Office Communicator 2007. Debe de incluir cargador de Corriente Alterna.
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.
Sistemas Operativos Compatibles	Windows 7, Windows 8, Mac OS v10.4 y superior

3.3.1.13. Webcam

Características	Descripción
Características generales	Lente Carl Zeiss® con enfoque automático Sensor nativo de alta resolución de 2 megapíxeles Vídeo en alta definición (hasta 1600 x 1200) Modo de pantalla panorámica de 720p (con sistema recomendado) Micrófono con tecnología Logitech® RightSound™ Vídeo de hasta 30 cuadros por segundo Certificación USB 2.0 de alta velocidad Clip universal para monitores LCD, CRT o portátiles
Sistemas Operativos Compatibles	Windows 7, Windows 8, Mac OS v10.4 y superior
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.1.14. Tarjeta de fibra

Características	Descripción
Características generales	Tarjeta de fibra Intel PRO/1000 MF Dual Port Server Adapter
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.1.15. Jumpers de fibra óptica

Características	Descripción
Características generales	Jumpers de fibra óptica con conectores LC – SC de 10 Metros de largo
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.1.16. Tarjeta para medio de cobre

Características	Descripción
Características generales	Tarjetas Intel Ethernet Server Adapter I340-T4
Garantía	El equipo debe incluir una garantía en partes, mano de obra y soporte durante toda la vigencia del contrato.

3.3.2. Mínimos y máximos de los equipos

Los presentes TRs consideran el aprovisionamiento de los equipos en un esquema de mínimos y máximos, tal y como lo establece y permite la Ley de Adquisiciones. Por ello, EL LICITANTE deberá de considerar como parte de su propuesta técnica y económica, las cantidades establecidas por SHF. Los mínimos establecen las cantidades iniciales con las que el contrato partirá y los máximos refieren a las cantidades finales a las que se puede estar llegando, durante y al término de la vigencia del contrato. Cabe señalar que las cantidades mínimas establecidas son las que SHF se obliga a cumplir, no así las cantidades máximas, las cuales pudieran o no ser cubiertas durante la vigencia del contrato. Así, las cantidades mínimas y máximas de equipos a solicitar son las siguientes:

Tipo de Equipo	Mínimo	Máximo
Equipo móvil ejecutivo	7	12
Equipo móvil estándar	70	90
Unidad de acoplamiento y accesorios externos	30	40
Equipo para oficina de alto desempeño	17	25
Equipo para oficina estándar	442	495
Equipo para diseño ejecutivo	2	3
Equipo para diseño estándar	2	3
Impresora a color	8	10
Impresora blanco y negro	0	2
Monitor ejecutivo	36	50
Monitor estandar	450	531
Diademas con audífonos y micrófono	20	30
Webcam	20	30
Tarjeta de fibra	4	4
Jumpers de fibra óptica	12	12

Tarjeta para medio de cobre	9	9
-----------------------------	---	---

Estas cantidades reflejan el número de unidades mínimas y máximas que SHF podrá solicitar por tipo de equipo. En ningún momento se podrá exceder del importe máximo del contrato, el cual es el resultado de la suma de todos los importes máximos para cada tipo de equipo presentados en la propuesta económica.

3.3.3. Aprovisionamiento inicial

Consiste en la sustitución de las computadoras personales asignadas actualmente al personal de SHF, por equipo nuevo y de última generación a proveer por parte de EL LICITANTE GANADOR, así como las configuraciones y los controles necesarios para su correcta entrega. Los servicios proporcionados por EL LICITANTE GANADOR deberán considerar una ventana de tiempo de 7:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, en días hábiles bancarios. A continuación se detallan las condiciones de estos servicios.

EL LICITANTE GANADOR deberá proponer, recibir la aprobación de SHF y ejecutar un plan de abastecimiento inicial del equipo de cómputo personal para el personal de SHF. Los tiempos y horarios serán acordados en conjunto con SHF, considerando una ventana de tiempo de 7:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, en días hábiles bancarios. Este plan debe terminarse en la Fase de Planeación del ciclo de vida del contrato. Este plan deberá considerar el abastecimiento de 25 máquinas diarias. El plan de abastecimiento inicial deberá de sujetarse al menos a las siguientes actividades:

3.3.3.1. Realización de pruebas piloto

EL LICITANTE GANADOR deberá realizar pruebas piloto durante la Fase de Planeación. Dichas pruebas deben considerar al menos la aplicación de la imagen para cada uno de los tipos de equipo solicitados.

Las pruebas deberán realizarse en las instalaciones de SHF, en el laboratorio que se designe para dicho fin, de acuerdo a lo descrito más adelante.

El objetivo de estas pruebas será asegurar la correcta carga y funcionamiento de las imágenes.

3.3.3.2. Puesta a punto de los diferentes equipos

Instalación física de los equipos en el sitio que SHF determine, incluyendo el encinchado de cables. La cantidad de cinchos utilizados dependerá de la ubicación del equipo en el escritorio, deberán de ser de tipo velcro color negro y estar colocados a intervalos de 50 centímetros aproximadamente.

Personalización de SW de escritorio, servicios de colaboración (correo electrónico, mensajero, acceso a internet, drivers de impresión). Instalación de controladores requeridos para dispositivos de entrada y/o salida (tarjetas de red, impresoras, escáneres, etc.).

Personalización de cada uno de los equipos de acuerdo a los parámetros acordados en la definición general del proyecto (nombre del equipo, dirección IP, configuración de dominio, etc.), conforme a lo definido en la fase de planeación con EL LICITANTE GANADOR.

Comprobación del funcionamiento del equipo a través de pruebas completas, que considerará la funcionalidad de los servicios de colaboración (red, correo electrónico, mensajería, acceso a Internet, impresión, etc.).

Migración de información del usuario del equipo que se sustituye (respaldo de información contenida en la carpeta(s) asignada(s) y acordada(s) entre SHF y EL LICITANTE GANADOR) hacia el equipo nuevo, así como la configuración y migración del buzón de correo electrónico, incluyendo los archivos .pst.

En esta etapa deberá entregar la siguiente documentación:

- Manuales Técnicos, manuales de usuario y certificación de los equipos
- Procedimientos para la administración y soporte técnico de los equipos de cómputo entregados
- Memoria Técnica de instalación, configuración y puesta a punto de los equipos de cómputo entregados

3.3.3.3. Validación del funcionamiento de los equipos

EL LICITANTE GANADOR deberá obtener la firma de conformidad del responsable designado por SHF para esta actividad, el cual se definirá en la Fase de Planeación, en la que se valida el correcto funcionamiento, así como la asignación del equipo de acuerdo al formato establecido entre SHF y EL LICITANTE GANADOR en la Fase de Planeación.

EL LICITANTE GANADOR deberá identificar el equipo de su propiedad mediante la colocación de placas o etiquetas que deberán incluir un número único de control y el nombre o las siglas que identifiquen a EL LICITANTE GANADOR.

3.3.3.4. Sistema operativo

Las licencias del sistema operativo para las computadoras personales con el que iniciará el contrato será Microsoft Windows 8 Professional y deberá proveer los controladores de dicha versión. La versión a instalar deberá ser Microsoft Windows 7 Enterprise en español, por lo que también deberá contar con estos controladores, sin

que ésta afecte la garantía del equipo, con la excepción de los equipos para diseño, que contarán con la última versión del sistema operativo MAC OS existente en el momento de la adjudicación.

Cuando se ejecute el aprovisionamiento de los equipos, EL LICITANTE GANADOR proporcionará, junto con el equipo de cómputo, una relación de las licencias OEM (Original Equipment Manufacturer) necesarias para el sistema operativo Microsoft Windows 8 Professional.

EL LICITANTE GANADOR será responsable de la adecuada configuración del sistema operativo, incluyendo el establecimiento de variables de ambiente y el ajuste de los parámetros necesarios para que las aplicaciones del usuario se ejecuten de manera óptima. SHF proporcionará a EL LICITANTE GANADOR la información necesaria respecto a las aplicaciones de negocio que se requieran.

3.3.3.5. Imágenes base para equipos de cómputo personal

Con el fin de facilitar el proceso de la entrega de los equipos requeridos, se ha contemplado la elaboración de una imagen base de software por cada tipo de equipo, la cual se compone de la configuración estándar independiente del fabricante del hardware, más los elementos de software que defina SHF y los propios del equipo de cómputo, como “drivers” o controladores y actualizaciones que EL LICITANTE GANADOR deberá de definir, planear, desarrollar y entregar durante la subfase 3.3.3. “Aprovisionamiento inicial” de la fase de operación. La primera versión de la imagen base de software será generada durante la Fase de Planeación por el LICITANTE GANADOR conforme a la imagen base de los equipos establecida por SHF y deberá estar preinstalada, misma que será actualizada conforme se liberen y autoricen nuevas versiones de los componentes que la integran (sistema operativo, programas, controladores, parches, etc.) y/o a solicitud expresa de SHF a lo largo de la subfase 3.3.3. “Aprovisionamiento inicial”.

Derivado del desarrollo tecnológico de los sistemas operativos, es factible que durante la vigencia del contrato y a criterio y autorización de SHF, el sistema operativo, programas o controladores, parches o demás componentes que integran la imagen, tengan que migrar, lo cual demandará una actualización de la imagen base de software y una actualización en los equipos existentes.

EL LICITANTE GANADOR tendrá como máximo 2 días hábiles a partir de la fecha de notificación de la liberación de esta nueva imagen, para la utilización de la misma en los equipos que implemente.

EL LICITANTE GANADOR deberá incluir una herramienta para generar, almacenar e instalar las imágenes, así como también generar la documentación y transferir el

conocimiento a personal de SHF del procedimiento para extraer y cargar dichas imágenes.

Como parte del control de calidad para la definición, elaboración, pruebas y distribución de las imágenes base, parches del sistema operativo, parches de aplicaciones, nuevas versiones de aplicaciones, etc.; EL LICITANTE GANADOR deberá proporcionar a SHF, sin costo adicional, a más tardar la tercera semana del contrato, el equipo para implementar un laboratorio en las instalaciones de SHF, el cual contará con al menos un equipo de cada modelo de perfil distinto que haya mencionado en su propuesta y que se tenga implementado como parte de su solución, los cuales permanecerán en el laboratorio durante la vigencia del contrato. La administración del laboratorio es responsabilidad de SHF.

3.3.3.6. Retiro de los equipos de cómputo personal

Una vez entregado el equipo nuevo por parte de EL LICITANTE GANADOR, deberá registrar la información del equipo anterior que será retirado, utilizando un formato que será definido y acordado en conjunto entre SHF y EL LICITANTE GANADOR en la fase de Planeación. El formato deberá ser llenado y entregado a SHF junto con el equipo retirado.

Una vez que los equipos anteriores hayan sido reemplazados por la nueva infraestructura de EL LICITANTE GANADOR, deberán ser entregados a SHF. Esta actividad deberá estar soportada por un acta de entrega, la cual será definida en la Fase de Planeación entre SHF y EL LICITANTE GANADOR. Los equipos que sean entregados a SHF como resultado de este proceso, deberán permanecer un periodo de tres días en resguardo. Una vez concluido el período antes mencionado EL LICITANTE GANADOR deberá llevar a cabo el formateo de discos a bajo nivel con el estándar US DoD 5220-22.M en dichos equipos bajo instrucciones y supervisión de SHF.

El LICITANTE GANADOR deberá de entregar a SHF un listado de los equipos a formatear al día siguiente, en caso de que se requiera que algún equipo no se deba formatear se le informará al LICITANTE GANADOR para que no realice la actividad y sea reprogramada para una fecha posterior.

El equipo formateado deberá ser empacado por EL LICITANTE GANADOR de acuerdo al procedimiento que se encuentre vigente en ese momento.

El ingreso y retiro de equipo de cómputo de las localidades de SHF estará sujeto a las políticas y procedimientos vigentes en SHF para dichas actividades, las cuales se darán a conocer a EL LICITANTE GANADOR.

3.3.4. Estabilización de los servicios

Una vez que EL LICITANTE GANADOR tome la gestión y operación de los servicios, contará con un período máximo de 2 (dos) meses para alcanzar los niveles de servicio solicitados en la presente licitación, pero deberá entregar al menos el mismo nivel de servicio que se estableció en la fase de Planeación. Esto incluye todos los servicios solicitados en la presente licitación. La estabilización de los servicios se realizará de acuerdo con la estrategia propuesta por EL LICITANTE GANADOR y ajustada en la fase de Planeación. SHF verificará el cumplimiento de dichos Planes y además que se encuentre recibiendo los servicios de acuerdo con los SLA's exigidos. En caso de que EL LICITANTE GANADOR no proporcione durante estos dos meses los niveles de servicio exigidos, este se hará acreedor a una pena conforme a la sección 4.4.3. "Penalizaciones".

3.3.5. Software de administración

EL LICITANTE GANADOR deberá proporcionar una herramienta de administración, propietaria del fabricante con la siguiente funcionalidad:

<p>Consola para la administración de VPRO</p>	<p>Consola de administración propietaria del fabricante con la capacidad de explotar toda la funcionalidad de la tecnología VPRO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración del equipo a tiempo real con la capacidad de monitorear el estado del equipo (encendido, apagado) • Envío y recepción de datos cifrados entre la consola y el equipo • Apagado remoto del equipo sin requerir un agente en el sistema operativo • Aislamiento del equipo de la red sin perder la capacidad de administración • Control remoto del BIOS a tiempo real • Capacidad de arrancar el equipo desde un sistema operativo almacenado en el servidor • Inventario del hardware aún con el equipo apagado • Capacidad de bloquear puertos de red directamente en la tarjeta de red • Capacidad de implementar agentes que supervisen el correcto funcionamiento de aplicaciones críticas para la seguridad del equipo (Por ejemplo: Verificar que la protección contra virus se encuentre funcionando)
---	---

El costo del licenciamiento de la consola y los clientes o agentes correspondientes deberá estar incluido en el costo diario del servicio de cada equipo ofertado de manera que esto no cause un costo adicional a la SHF en forma de otro concepto.

3.3.6. Soporte técnico

Posterior a la configuración de equipos y puesta a punto, y durante la vida del contrato; SHF con base en sus necesidades y requerimientos podrá solicitar por escrito (incluye correo electrónico) soporte técnico a EL LICITANTE GANADOR.

Es importante aclarar que el servicio de soporte técnico especializado no sustituye y no forma parte de las tareas relacionadas con la atención de incidentes, garantías en partes, mantenimientos preventivos y correctivos.

El costo de este servicio deberá estar incluido en el costo diario del servicio de cada equipo ofertado de manera que esto no cause un costo adicional a la SHF en forma de otro concepto.

El soporte técnico especializado deberá contar con las siguientes características:

- Soporte técnico especializado para temas relacionados con el hardware objeto de la presente licitación.
- Soporte técnico especializado para temas relacionados con el software objeto de la presente licitación.
- El tiempo de respuesta no deberá ser mayor a 6 horas a partir del momento en que se registra la solicitud, considerando un horario de 8:00 a 20:00 horas, en días hábiles bancarios. Se considera tiempo de respuesta el lapso de tiempo a partir del cual se ha registrado la solicitud por parte del LICITANTE GANADOR y hasta el momento en el cual el LICITANTE GANADOR ha asignado al especialista y se ha iniciado el proceso de atención de la solicitud de servicio por parte del especialista asignado. En caso de incumplimiento en este tiempo de respuesta, EL LICITANTE GANADOR recibirá una penalización por incumplimiento, como se establece en la sección 4.4.3. "Penalizaciones".
- Para el caso de eventos programados, las ventanas de tiempo serán definidas por SHF y acordadas con EL LICITANTE GANADOR.

3.3.7. Aprovisionamiento bajo demanda

El equipo que se solicite posterior a la entrega inicial, deberá cubrir todas las actividades del aprovisionamiento inicial, excepto la realización de pruebas piloto. Esto incluye la instalación, configuración, personalización, migración de información y puesta en marcha de todo el equipo adicional solicitado.

Se establece un periodo de 24 meses a partir del inicio de la etapa de Operación, durante el cual SHF podrá solicitar a EL LICITANTE GANADOR el abastecimiento de equipo, teniendo como límite las cantidades máximas establecidas en la sección 3.3.2. "Mínimos y máximos de los equipos", sin existir compromiso por parte de SHF de alcanzar dichos máximos.

3.3.8. Garantías

Es obligación de EL LICITANTE incluir la garantía para toda la vigencia del contrato y la mano de obra calificada en sitio que se requiera para mantener la correcta operación de

los Equipos de Cómputo provistos sin que esto represente un costo adicional para SHF. El alcance de las garantías incluye los Equipos listados en la sección 3.3.1. "Características de los equipos" y sus componentes; es decir, que EL LICITANTE deberá de incluir como parte de su propuesta la sustitución, reinstalación y reconfiguración de los Equipos y/o componentes, las veces que sean necesarias durante el ciclo de vida del contrato.

3.3.9. Seguros

EL LICITANTE GANADOR deberá realizar la contratación de seguros para el equipo proporcionado a SHF durante la vigencia del contrato, bajo el siguiente esquema de aseguramiento:

- Bienes cubiertos. Se ampara "Equipo Electrónico y Eléctrico" de todo tipo que EL LICITANTE proporcione a SHF para su uso en cualquier ubicación y/o durante su traslado dentro del territorio nacional.
- Riesgos cubiertos. Al menos deberán amparar: terremoto y erupción volcánica, inundación y daños por agua, incendios, robo y actos vandálicos, la compañía aseguradora indemnizará toda pérdida y/o daño que sean de carácter físico, accidental súbito e imprevisto a los bienes asegurados y que no se mencionen en los riesgos excluidos.
- Riesgos excluidos. Desgaste que por su uso normal u ordinario corresponda, daños que deba cubrir el fabricante por ser garantía, fraude dolo o mala fe del asegurado; esta exclusión solo aplicará, siempre y cuando tales actos sean atribuibles directamente a SHF, sus administradores o personas responsables; dichos actos atribuibles a SHF tendrán que estar sustentados con documentación relacionada.
- Deducibles. El deducible que convenga EL LICITANTE GANADOR y su aseguradora estará invariablemente a cargo de EL LICITANTE GANADOR (la empresa contratante del seguro), de modo que las pérdidas o daños a equipos electrónicos y eléctricos en poder de SHF no le causarán erogación alguna a esta última.

En caso de robo o extravío de equipo, SHF informará de esta situación a EL LICITANTE GANADOR mediante un comunicado. EL LICITANTE GANADOR contará con 5 días hábiles siguientes a la entrega del comunicado, para sustituir el equipo sin ser penalizado y sin ningún cargo para SHF. Todo proceso y trámite relacionado con la acreditación de la propiedad de los bienes proporcionados ante la autoridad competente, será responsabilidad de EL LICITANTE GANADOR, sin que esto aumente el tiempo de entrega y reposición de los equipos.

EL LICITANTE GANADOR deberá considerar todas las condiciones físicas y de aprovisionamiento del servicio de corriente eléctrica en los inmuebles, pudiendo poner a consideración de SHF acciones de mejora, o la integración de elementos o mecanismos

de seguridad para sus propios equipos, a ejecutar por parte de EL LICITANTE GANADOR y sin costo para SHF.

EL LICITANTE deberá entregar junto con su propuesta técnica y económica en la presente licitación una carta en papel membretado firmada por su representante legal bajo protesta de decir verdad, donde se comprometa a cumplir con lo solicitado en esta sección. Dicha carta es requerida como obligatoria en la sección 6.2. “Documentos obligatorios” que se deben incluir con la propuesta técnica.

En cualquier momento durante la vida del contrato, SHF le podrá requerir a EL LICITANTE GANADOR la presentación en original de la(s) póliza(s) vigentes.

3.3.10. Tiempos de entrega

EL LICITANTE GANADOR tendrá un tiempo de entrega de 4 semanas una vez efectuado el fallo para el aprovisionamiento de equipos inicial.

Para el aprovisionamiento de equipos bajo demanda EL LICITANTE GANADOR tendrá un tiempo de entrega de 4 semanas una vez efectuado el pedido.

3.3.11. Penalización

El importe de la pena por el retraso en el aprovisionamiento de equipo se calculará de acuerdo a lo definido en la sección 4.4.3. “Penalizaciones”.

3.4. Contratación de servicios

3.4.1. Características del servicio

Para todo el equipo incluido dentro del alcance, en caso de alguna falla que implique su inhabilitación y que ponga en riesgo el cumplimiento a lo establecido en su acuerdo de nivel de servicio (SLA's por sus siglas en inglés), EL LICITANTE GANADOR deberá reemplazar temporalmente el equipo que presenta la afectación del bien, con un equipo de las mismas características o superiores en un tiempo no mayor al máximo tiempo sin servicio establecido en los SLA's. de la sección 3.4.5. “Niveles de servicio”.

Los servicios que EL LICITANTE GANADOR deberá proveer a SHF son:

- Aprovisionamiento de Equipo
- Gestión de la garantía.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.

Los servicios proporcionados por EL LICITANTE GANADOR deberán considerar una ventana de tiempo de 7:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, en días hábiles bancarios.

3.4.2. Gestión de las garantías

Es obligación de EL LICITANTE GANADOR gestionar la garantía de los equipos entregados durante la vida del contrato. El alcance de las garantías incluye los equipos y sus componentes; es decir, que EL LICITANTE GANADOR deberá de incluir como parte de su propuesta la sustitución de componentes de los equipos las veces que sean necesarias durante el ciclo de vida del contrato, con refacciones nuevas y originales, esto incluye baterías, eliminadores de los equipos móviles y candados, así como cualquier otro elemento que integre el equipo.

En caso de falla, los equipos proporcionados a SHF deberán ser atendidos por EL LICITANTE GANADOR bajo sus respectivos SLA's, descritos en la sección 3.4.5 "Niveles de servicio".

El plan de actividades, las políticas y procedimientos referentes a las Garantías para los equipos serán definidos entre EL LICITANTE GANADOR y el personal que designe SHF durante la Fase de Planeación.

3.4.2.1. Medios y canales para soporte

Se requiere que EL LICITANTE GANADOR proporcione los medios de comunicación necesarios para establecer canales confiables de soporte técnico e interacción con SHF para la resolución de incidencias del servicio de cómputo personal objeto de esta licitación. Deberá contar con los siguientes canales:

- Servicio telefónico, habilitado con un número único local del área metropolitana de la Ciudad de México o un número gratuito, conmutador y señal audible de espera.
- Como parte del servicio, se podrán utilizar medios adicionales, como:
 - Correo electrónico
 - Servicios WEB
 - Chat

Para éstos mecanismos, deberá existir un acuerdo previo entre EL LICITANTE GANADOR y SHF, así como un plan de implantación.

3.4.3. Mantenimientos

3.4.3.1. Mantenimiento preventivo

Es obligación de EL LICITANTE GANADOR brindar mantenimiento preventivo a los equipos y sus componentes por lo menos una vez al semestre, a partir del día de entrega del equipo y durante toda la vida del contrato. Esta consideración no limita a EL LICITANTE GANADOR de realizar los mantenimientos que considere necesarios para

cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos en los presentes TRs o que así lo indique el fabricante del equipo. Dentro del mantenimiento preventivo se deberá incluir como mínimo la limpieza del equipo, revisión física de cables (acomodo y encinchado), puertos y terminales. La cantidad de cinchos utilizados dependerá de la ubicación del equipo en el escritorio, deberán de ser de tipo velcro color negro y estar colocados a intervalos 50 centímetros. El plan de mantenimientos preventivos deberá ser desarrollado por EL LICITANTE GANADOR y aprobado por SHF en la etapa de planeación.

3.4.3.2. Mantenimiento correctivo

La propuesta de solución deberá de incluir el Mantenimiento y soporte a los equipos, a partir del día de entrega de cada equipo y durante toda la vida del contrato.

EL LICITANTE GANADOR deberá proporcionar mantenimiento correctivo a todos los equipos las veces que sean necesarias. Es obligación de EL LICITANTE GANADOR incluir la garantía y refacciones para toda la vigencia del contrato y la mano de obra calificada en sitio que se requiera para mantener la correcta operación de los equipos provistos. El alcance de las garantías incluye los equipos y sus componentes; es decir, que EL LICITANTE deberá de incluir como parte de su propuesta la sustitución de las refacciones y componentes de los equipos las veces que sea necesaria para los equipos durante el ciclo de vida del contrato, incluyendo baterías y eliminadores de los equipos móviles, así como cualquier otro elemento que lo integre.

La Mesa de Ayuda de SHF será el canal por el cual se solicitará la atención de incidentes y/o soporte a EL LICITANTE GANADOR.

EL LICITANTE deberá considerar dentro de su propuesta la atención de solicitudes de servicio por parte de SHF, encaminadas a mantener en completo funcionamiento los servicios ofertados. El soporte deberá contar con las siguientes características:

- Horario de atención. El horario para la atención de solicitudes de servicio será de lunes a viernes de 7:00 a 21:00 horas.
- Mesa de Servicio. El LICITANTE deberá contar con una mesa de servicio para la atención de solicitudes. La mesa de servicio deberá contar con las siguientes características como mínimo:
 - Servicio telefónico, habilitado con un número único local del área metropolitana de la Ciudad de México o un número gratuito. Como parte del servicio, se podrán utilizar medios adicionales, como el correo electrónico, servicios WEB y de mensajería instantánea (Chat). Para éstos mecanismos, deberá existir un acuerdo previo con SHF, así como un plan de implantación.
 - Deberá contar con una herramienta automatizada para el registro, notificación, seguimiento, escalamiento y cierre de solicitudes de servicio.

- Tanto el personal como la aplicación de la mesa de servicio deberán emplear las mejores prácticas basadas en ITIL V3 para la prestación de sus servicios.
 - La mesa de servicio deberá contar con toda la información relacionada con el servicio proporcionado tal como datos del personal de SHF que solicita el servicio, información detallada de la configuración, matriz de escalamiento y niveles de servicio asociados a los Equipos de Cómputo soportados.
 - EL LICITANTE permitirá a SHF, de así requerirlo, tener acceso a la herramienta que utiliza para gestionar la Mesa de Servicio.
 - EL LICITANTE deberá presentar como parte de su propuesta un documento con la descripción de los procesos de su mesa de servicio, considerando al menos los siguientes procesos:
 - Proceso de atención de incidentes
 - Proceso de atención de requerimientos
 - Proceso de atención de incidentes mayores
- La documentación para cada uno de estos procesos deberá contener:
- El título del proceso que se describe
 - El diagrama de flujo del proceso con las actividades y el responsable de ejecutar cada actividad
- El personal de EL LICITANTE que reciba la llamada deberá asignar la prioridad al incidente que el personal de SHF designe, con base a ello se tendrá el tiempo comprometido de solución, según lo asentado en la sección 3.4.5. “Niveles de servicio”.
 - Para la atención y el diagnóstico adecuado de incidentes, EL LICITANTE deberá asignar el reporte a un ingeniero de soporte el cual deberá ser personal capacitado en los Equipos de Cómputo a los cuales les proporcione soporte.
 - Soporte Técnico. Una vez que SHF haya reportado el incidente a la Mesa de Servicio de EL LICITANTE, este de así considerarlo adecuado podrá iniciar el diagnóstico e incluso solución de manera remota, si aplica con colaboración de personal de SHF. Recalcando que el diagnóstico es responsabilidad 100% de EL LICITANTE, una vez concluido el diagnóstico, la solución podrá ser aplicada en conjunto dependiendo de su complejidad o SHF podrá solicitar asistencia en sitio a través del Soporte Proactivo. En caso de interacción telefónica u otro medio de comunicación con personal de SHF deberá coordinarse entre ambas partes para el diagnóstico y generación de la solución o alternativa y los permisos, medios, procedimientos y autorizaciones para habilitar la conexión correspondiente se definirán y acordarán durante la fase de Planeación. Cabe aclarar que el cumplimiento de los niveles de servicio es totalmente responsabilidad de EL LICITANTE GANADOR.

Dentro de las actividades que EL LICITANTE deberá realizar como parte del soporte se encuentran:

- Asignar ingeniero/especialista
- Atender incidencia

- Diagnosticar error
- Encontrar problema raíz
- Coordinar actividades para definir el plan de recuperación del servicio afectado
- Resolver incidencia
- Proporcionar reportes de incidencias y su reparación si aplicó
- Si aplica, tramitar garantía con fabricante

Las actividades descritas no son limitativas y el personal asignado por EL LICITANTE a la atención del reporte deberá realizar todas las actividades que considere necesarias para dar la solución al incidente cumpliendo con los SLA's descritos en la sección 3.4.5. "Niveles de servicio".

Es responsabilidad de EL LICITANTE el cumplimiento de los niveles de servicio, de manera que el diagnóstico inicial deberá ser realizado por EL LICITANTE y el tiempo empleado en dicho diagnóstico se considerará dentro del tiempo de reparación.

La actividad de diagnóstico tiene una importancia relevante para el cumplimiento de los niveles de servicio ya que es la base para la correcta y adecuada reparación del(los) componente(s) del(los) Equipo(s) de Cómputo con afectación de servicio que conforman la incidencia, esta actividad es responsabilidad completa de EL LICITANTE y no será imputable de ninguna manera a personal de SHF. El diagnóstico erróneo de la raíz de la incidencia en cuestión no exime a EL LICITANTE del cumplimiento del tiempo de atención acorde al nivel de servicio especificado para el(los) Equipo(s) de Cómputo con afectación de servicio, ya que el tiempo utilizado para la ejecución del mismo se considera dentro del tiempo utilizado para la solución de la incidencia.

Si la falla amerita el traslado de algún ingeniero para la atención de ésta, SHF lo solicitará al EL LICITANTE, en dónde el ingeniero asignado trabajará hasta la identificación de la causa raíz y comunicará el plan de acción para aplicar la solución o alternativa.

En caso de que EL LICITANTE identifique que la incidencia fue ocasionada por causas no imputables al Equipo de Cómputo y/o a la Instalación y/o a la Configuración del mismo realizada por EL LICITANTE, incluyendo entre ellas negligencia u omisión o dolo por parte de personal de SHF. Deberá primeramente resolver la incidencia acorde a los Niveles de Servicio, y posteriormente entregará un reporte puntual con sus hallazgos para que internamente SHF deslinde responsabilidades.

Las actividades relacionadas con el diagnóstico y búsqueda de fallas serán todas aquellas que EL LICITANTE considere necesarias para cumplir con lo asentado en la sección 3.4.5. "Niveles de servicio".

Los mantenimientos a los Equipos de Cómputo podrán surgir por recomendación de EL LICITANTE, recomendación del fabricante de los mismos o por solicitud expresa de SHF.

El plan de actividades, las políticas y procedimientos referentes a los mantenimientos para los Equipos de Cómputo será definido entre EL LICITANTE y el personal que designe SHF durante la Fase de Planeación, y será ejecutado en las ventanas de tiempo acordadas entre SHF y EL LICITANTE.

3.4.4. Daño de disco duro

En caso de daño en discos duros de los equipos entregados a SHF, EL LICITANTE GANADOR deberá proporcionar un disco duro nuevo con las mismas características o superiores. SHF conservará el disco duro dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Institución. SHF destruirá el disco conforme a sus políticas internas.

3.4.5. Niveles de servicio

Como estrategia para el aprovisionamiento de los equipos y servicios, SHF ha definido distintos tipos de equipo. Dichos tipos determinarán las características y entrega de los equipos y servicios, incluyendo sus correspondientes niveles de servicio, tal y como se describen a continuación:

Tipo de Equipo	Criticidad de Atención
Diseño Ejecutivo	01 Urgente
Móvil Ejecutivo	
Monitor Ejecutivo	
Impresora a Color	
Impresora B/N	
Móvil Estándar	02 Alta
Oficina Alto Desempeño	
Unidad de acoplamiento y accesorios externos	
Tarjeta de fibra	
Jumpers de fibra óptica	
Tarjeta para medio de cobre	03 Media
Monitor Estándar	
Diseño Estándar	
Oficina Estándar	
Diademas	
Web Cam	

Los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's) corresponden a los identificados y establecidos por SHF como mínimos requeridos para medir el

desempeño de los servicios que EL LICITANTE GANADOR proveerá. Los SLA's están establecidos para periodos de evaluación mensual dentro de la ventana de medición establecida y en ninguno de los casos deberán de entenderse o considerarse como acumulativos para el periodo o periodos siguientes. Los SLA's descritos en la presente sección aplicarán durante toda la vigencia del contrato y podrán ser modificados por SHF previo acuerdo con EL LICITANTE GANADOR; de manera adicional, se mantendrán vigentes y continuarán siendo aplicados a los equipos y servicios "nuevos" o adicionales que se vayan incorporando en el ciclo de vida del contrato por requerimiento expreso de SHF.

El cumplimiento de los SLA's establecidos será comprobado mediante la información de la Mesa de Ayuda de SHF en conjunto con los reportes generados por EL LICITANTE GANADOR para su conciliación, tomando como base las definiciones de esta sección. El momento inicial del folio para efectos de contabilizar el nivel de servicio será la hora registrada en el sistema de la Mesa de Ayuda de SHF al asignar el folio a la mesa de ayuda de EL LICITANTE GANADOR. La hora de terminación del folio para efectos de contabilizar el nivel de servicio será la hora en la que la mesa de ayuda de EL LICITANTE GANADOR registre el folio como resuelto en el sistema de la Mesa de Ayuda de SHF.

Las ventanas de mantenimiento al HW o SW propiedad de EL LICITANTE GANADOR y reservado para proveer sus servicios a SHF, deberán ser programadas e informadas con anticipación a SHF para su revisión y aprobación. El programa de mantenimiento propuesto por EL LICITANTE GANADOR deberá observar las limitantes operativas y de horarios aplicables al inmueble donde se entregarán los servicios, dichas limitantes y horarios serán criterios precedentes que la SHF utilizará para la aprobación del calendario de ventanas de mantenimiento, a fin de poder establecer los tiempos planeados fuera de operación y que no implique una sanción a EL LICITANTE GANADOR.

Descripción de la métrica	Prioridad	Nivel de cumplimiento requerido		Ventana de medición
		Porcentaje mínimo	Métrica	
Tiempo de solución de incidencias en campo	Urgente	95%	1 hora	Mensual Lunes a Viernes 7:00 – 21:00 hrs.
	Alta		2 horas	
	Media	98%	3 horas	
	Baja		4 horas	

Niveles de servicio requeridos para los servicios de cómputo personal.

Descripción de	Prioridad	Tiempo de entrega requerido	Ventana de
----------------	-----------	-----------------------------	------------

la métrica		Porcentaje mínimo	Métrica	medición
Componentes de CPU o dispositivos adicionales	Cualquier cantidad	100%	2 semanas	Mensual Lunes a Viernes 7:00 – 21:00 hrs.

Niveles de servicio requeridos para la entrega de los componentes de CPU o dispositivos adicionales.

3.4.6. Penalización

EL LICITANTE GANADOR deberá cumplir con los niveles de servicio como se establece en la sección 3.4.5. “Niveles de servicio”. En caso de incumplimiento en los niveles de servicio establecidos, EL LICITANTE GANADOR recibirá una penalización por incumplimiento, como se establece en la sección 4.4.3. “Penalizaciones”.

3.5. Responsabilidades adicionales de EL LICITANTE GANADOR

Las siguientes son responsabilidades de EL LICITANTE GANADOR adicionales a las descritas en este anexo:

- Es responsabilidad de EL LICITANTE GANADOR que el software a proveer para los equipos solicitados cumpla con las leyes establecidas referentes a la adquisición y distribución de software.

4. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

4.1. Características del contrato

La vigencia del contrato será de 39 meses dividido en 3 fases como se describen y detallan en las secciones 3.1. “Fases del ciclo de vida del contrato”, 3.1.1. “Planeación”, 3.1.2. “Operación” y 3.1.3. “Cierre”.

4.1.1. Recursos humanos

El presente anexo establece los alcances del servicio que EL LICITANTE GANADOR deberá de proporcionar a SHF dentro de la vigencia establecida; lo anterior no es posible si no se cuenta con una plantilla de gente responsable con las capacidades y conocimientos necesarios para llevar a buen fin el proyecto. A continuación se describen los roles, capacidades, experiencia y funciones mínimas que los recursos humanos que conformen el proyecto deberán de cumplir. Al igual que con otras

secciones de los TRs, será durante la Fase de Planeación en conjunto con EL LICITANTE GANADOR y el personal que asigne SHF, que se definirá en detalle la cantidad inicial de personal, sus roles y responsabilidades, así como los esquemas de medición de desempeño particular que aplique para cada uno de ellos. El personal que EL LICITANTE GANADOR asigne como parte de su solución durante la vigencia del contrato, deberá de estar siempre correctamente identificado con una credencial que lo ubique como personal externo que labora en la empresa de EL LICITANTE GANADOR. De igual forma, el personal designado por el LICITANTE GANADOR deberá cumplir con las reglas de vestimenta que SHF establezca, cuando se encuentren físicamente en las instalaciones de SHF.

Es responsabilidad de EL LICITANTE GANADOR determinar el número de recursos humanos necesarios para que cumpla con los niveles de servicio requeridos en estos TR's. En el caso de un incumplimiento reiterado de estos niveles de servicio, SHF se reserva el derecho de solicitar el incremento en el número de recursos humanos.

Para efectos de la evaluación el licitante deberá presentar la documentación que acredite experiencia, grado de estudios y certificaciones de al menos dos Ingenieros de soporte y del Administrador del proyecto.

4.1.1.1. Ingenieros de soporte

Las funciones que realizarán los Ingenieros de Soporte son:

- Atender los requerimientos escalados a través de la mesa de ayuda de SHF para su soporte en sitio.
- Mantener informado al personal de la mesa de ayuda de SHF del estatus del requerimiento.
- Mantener los niveles de servicio acordados, en relación al tiempo de respuesta.

Los requerimientos para el personal de EL LICITANTE GANADOR que proponga para el rol de Ingeniero de Soporte son:

- Técnico o superior en áreas de sistemas, que deberá demostrar con el comprobante de estudios correspondiente.
- Experiencia en puesto similar de al menos un proyecto brindando soporte a equipos de cómputo personal.
- Capacitado en servicio de los productos ofertados. Cuenta con un perfil técnico en configuración y mantenimiento a equipos de cómputo, manejo de paquetería y software de distribución. Además de contar con conocimientos básicos de redes, cableados y comunicaciones (tarjetas de red, pruebas de conectividad, etc.).

Estos requisitos deberán ser demostrados mediante curriculum vitae y copias de los documentos que acrediten sus estudios.

4.1.1.2. Administrador del proyecto.

Las funciones del Administrador del proyecto son:

- Fungir como enlace administrativo único entre SHF y EL LICITANTE GANADOR.
- Coordinar las actividades que debe realizar EL LICITANTE GANADOR en las etapas de Planeación, Operación y Cierre.
- Coordinar la entrega y migración de equipos.
- Realizar la entrega de la documentación solicitada en cada etapa del contrato.

Los requerimientos mínimos para el personal de EL LICITANTE GANADOR que proponga para el rol de Administrador del proyecto son:

- Licenciatura o grado superior en áreas de sistemas, que deberá demostrar con el comprobante de estudios correspondiente.
- Conocimientos básicos en administración de proyectos.
- Experiencia mínima de un proyecto de entrega de equipos de cómputo personal.

Estos requisitos deberán ser demostrados mediante curriculum vitae y copias de los documentos que acrediten sus estudios.

4.1.2. Niveles de Servicio

Todos los equipos y servicios dentro del alcance de este anexo técnico serán sujetos a acuerdos de niveles de servicio, tal y como se establecen en la sección 3.4.5. “Niveles de servicio”.

EL LICITANTE GANADOR debe alcanzar o exceder las métricas especificadas para cada uno de los servicios definidos. EL LICITANTE GANADOR debe calcular y reportar las métricas de manera periódica. Esta información se encontrará resguardada por EL LICITANTE GANADOR y servirá para crear informes mensuales de desempeño de los servicios.

EL LICITANTE GANADOR deberá de entregar la información en medios electrónicos e impresos con base en lo acordado con SHF, utilizando un formato previamente definido en la fase de Planeación.

4.1.3. Regulaciones y auditorías

EL LICITANTE GANADOR, en su desempeño, deberá sujetarse a las regulaciones bajo las cuales opera Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. y específicamente las que imponen la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Secretaría de la Función Pública.

Es responsabilidad de EL LICITANTE GANADOR, dar todas las facilidades y apoyo necesarios para la ejecución de auditorías internas o externas a SHF durante la vigencia del contrato. Para tales apoyos, EL LICITANTE GANADOR deberá de contar con notificaciones por escrito por parte de SHF cuando menos con 48 horas de anticipación; dicha notificación deberá de establecer los alcances de apoyo e información a proveer y las personas que estarán realizando tales auditorías (incluir nombre completo, compañía responsable y los horarios estimados para las actividades). El formato de solicitud y notificación, será elaborado durante la Fase de Planeación entre SHF y EL LICITANTE GANADOR.

EL LICITANTE GANADOR de igual manera, deberá de notificar a SHF o a quien este último designe sobre las auditorías que por políticas y procedimientos internos ejecute durante la vigencia del contrato, siempre y cuando dichas auditorías tengan que ver con el servicio que EL LICITANTE GANADOR está prestando a SHF. Las notificaciones deberán de establecer los alcances e información a mostrar y las personas que estarán realizando tales auditorías (incluir nombre completo, compañía responsable y los horarios estimados para las actividades).

4.2. Mecanismos de entrega/recepción

Los mecanismos de entrega-recepción de los servicios, la operación y los medidores de desempeño específicos serán definidos en la Fase de Planeación en conjunto con EL LICITANTE GANADOR y el personal designado por SHF para tal efecto. La calidad y eficiencia de los equipos y servicios será medida a través de indicadores de desempeño establecidos por SHF, e identificados como Acuerdos de Niveles de Servicio específicos por cada componente que conformará la totalidad del servicio proporcionado por EL LICITANTE GANADOR, y que se detallan en la sección 3.4.5. “Niveles de servicio”. Las desviaciones e incumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio provocarán hacia EL LICITANTE GANADOR una sanción como se indica en la sección 4.4.3. “Penalizaciones”.

4.3. Entregables

La siguiente lista establece la documentación a entregar por EL LICITANTE GANADOR durante las distintas fases del contrato.

Fase de Planeación

TIPO	Entregable	Ubicación en el Anexo técnico
Documentación	Plan de trabajo detallado, conforme a lo solicitado en la sección 3.2. “Plan de trabajo”	3.2. “Plan de trabajo”
	Carpeta de documentación de la fase de planeación descrita en la sección 3.2.1.1. “Planeación”	3.2.1.1. “Planeación”

	Licencias del software adicional descrito en las características de los equipos	3.3.1 “Características de los equipos”
--	---	--

Fase de Operación

TIPO	Entregable	Ubicación en el Anexo técnico
Herramientas	Herramienta para la generación e instalación de imágenes	3.3.3.5. “Imágenes base para equipos de cómputo personal”
	Capacitación para la generación de imágenes	3.3.3.5. “Imágenes base para equipos de cómputo personal”
	Canales y medios de comunicación para el soporte de los servicios	3.4.2.1. “Medios y canales para soporte”
	Herramienta para la medición y monitoreo de servicios	3.2.2. “Gestión integral”
Software	Discos del software adicional descrito en las características de los equipos	3.3.1 “Características de los equipos”
	Controladores y software adicional para cada uno de los equipos, para los Sistemas Operativos Windows 7 y Windows 8 pro	3.3.3.4. “Sistema operativo”
	Discos de Sistemas Operativos Windows 8 y MAC OS y del software adicional solicitado	3.3.3.4. “Sistema operativo”
	Software de administración de equipos	3.3.5. “Software de administración”
Documentación	Formatos de firma de conformidad de entrega de los equipos	3.3.3.3. “Validación del funcionamiento de los equipos”
	Procedimiento para la generación de imágenes	3.3.3.4. “Sistema operativo”
	Relación de las licencias OEM que corresponden a cada uno de los equipos entregados a SHF	3.3.3.4. “Sistema operativo”
	Formatos de retiro de equipo	3.3.3.6. “Retiro de los equipos de cómputo personal”
	Plan de implantación de los medios de comunicación necesarios para el soporte de servicios	3.4.2.1. “Medios y canales para soporte”
	Propuesta de atención de solicitudes de servicio por parte de SHF	3.4.3. “Mantenimientos”

	Manuales Técnicos, de usuario y certificación de los equipos	3.3.3.2. "Puesta a punto de los diferentes equipos"
	Procedimientos para la administración y soporte técnico de los equipos de cómputo adquiridos	3.3.3.2. "Puesta a punto de los diferentes equipos"
	Memoria Técnica de instalación, configuración y puesta a punto de los equipos de cómputo adquiridos	3.3.3.2. "Puesta a punto de los diferentes equipos"
	Plan de retiro de los equipos	3.2.1.3. "Cierre"
Licencias	Licencias OEM Windows 8 Pro en cada uno de los equipos	3.3.3.4. "Sistema operativo"
	Licencia del software de generación de imágenes	3.3.3.5. "Imágenes base para equipos de cómputo personal"
Reportes	Listado de equipos a formatear que se hayan retirado	3.3.3.6. "Retiro de los equipos de cómputo personal"
	Reporte de servicios entregados	3.2.2. "Gestión integral"
	Reporte de incidentes	3.2.2. "Gestión integral"
	Reporte de administración de configuraciones	3.2.2. "Gestión integral"
	Análisis de causas de problemas reportados	3.2.2. "Gestión integral"
	Informes mensuales, trimestrales y anuales del desempeño de los servicios	3.2.2. "Gestión integral"

Fase de Cierre

TIPO	Entregable	Ubicación en el Anexo técnico
Documentación	Entrega de documentación actualizada (memoria técnica, procedimientos, inventario).	3.2.1.3. "Cierre"

4.4. Pagos

4.4.1. Forma de pago

Los pagos se realizarán una vez entregada la factura, por el monto total de los servicios de Cómputo Personal a mes vencido efectivamente devengados a satisfacción de SHF, en moneda nacional, mediante transferencia bancaria a las cuentas señaladas previamente por el proveedor, pagaderos conforme a las políticas internas de SHF. En todos los casos la factura deberá presentarse debidamente requisitada, acompañada de la información de soporte correspondiente, con los documentos correspondientes a

los entregables ya descritos. La información de soporte de los entregables correspondientes será detallada en la fase de Planeación bajo acuerdo de ambas partes.

Para la Fase de Planeación SHF no realizará ningún pago por las actividades o entregables solicitados durante dicha fase.

SHF pagará exclusivamente los servicios efectivamente provistos por EL LICITANTE GANADOR en las Fases de Operación y Cierre, de acuerdo al número de días naturales en el que estuvieron disponibles por cada periodo (cumpliendo en todo momento con los mecanismos establecidos durante la Fase de Planeación).

El pago por los servicios de un equipo comenzará a partir del día siguiente de su entrega al usuario final y finalizará el día de su retiro.

Para la Fase de Planeación SHF no realizará ningún pago por las actividades o entregables solicitados durante dicha fase.

4.4.2. Requisitos para presentar solicitud de pago

Los servicios descritos en este documento, serán pagados contra entrega y aprobación de los productos y documentación solicitados para cada entregable relacionado en la sección 4.3. “Entregables”, y una vez que éstos estén a entera satisfacción de SHF, situación que únicamente podrá ser comprobada mediante:

La obtención de firma de la Aceptación correspondiente a los entregables y/o servicios a facturar.

La obtención de firma de la Aprobación de Pago correspondiente a los entregables y/o servicios a facturar.

Una vez obtenida la aceptación y aprobación antes mencionadas, el Proveedor hará entrega de la factura correspondiente a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, quién a su vez solicitará la autorización de pago por los canales correspondientes, ambos procesos de acuerdo a las políticas, procedimientos y tiempos establecidos para tales efectos en SHF. El Proveedor hará llegar una copia de la Factura entregada al Administrador del Proceso de SHF. En caso de que la factura del Proveedor presente algún error, SHF se reserva el derecho de devolverla.

El pago se realizará conforme a las políticas y procedimientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de SHF para el pago a Proveedores y lo señalado para tal efecto en el clausulado del contrato.

4.4.3. Penalizaciones

Se considerará en situación de incumplimiento cuando se haya excedido el tiempo máximo de nivel de cumplimiento estipulado en el nivel de servicio correspondiente.

Para cada situación de incumplimiento, EL PROVEEDOR DE SERVICIOS recibirá una penalización cuyo monto será calculado mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = PDU (n^{0.664})$$

Donde:

P = Penalización a aplicar

PDU = Precio diario unitario del elemento de infraestructura con afectación de servicio

n = Número de horas con incumplimiento

Para mejor claridad sobre la aplicación de la fórmula y los montos de penas a aplicar se agrega el siguiente ejemplo empleando un precio diario unitario (PDU) hipotético y con cortes en el tiempo para mostrar los más representativos:

Horas de Incumplimiento	Penalización a Aplicar	
1	\$ 763.89	
2	\$ 1,210.36	
3	\$ 1,584.30	
4	\$ 1,917.78	
5	\$ 2,224.06	Precio Diario Unitario (PDU) = \$ 763.89
6	\$ 2,510.28	
7	\$ 2,780.84	
8	\$ 3,038.66	
9	\$ 3,285.85	Precio Unitario Mensual (PUM) = \$ 22,916.70
10	\$ 3,523.95	
11	\$ 3,754.18	
12	\$ 3,977.47	
36	\$ 8,249.26	
72	\$ 13,070.70	
120	\$ 18,348.75	
168	\$ 22,942.23	
300	\$ 33,716.21	
477	\$ 45,873.98	
1781	\$ 110,019.85	

Los costos unitarios diarios aplicables en el procedimiento anterior corresponderán al precio unitario diario establecido en la sección 6.3. "Propuesta económica".

Para los componentes adicionales discos duros y memoria RAM que sean proporcionados por EL PROVEEDOR DE SERVICIOS, serán considerados como parte integral del elemento de infraestructura principal donde dichos componentes adicionales se encuentren instalados. El costo unitario diario total que será empleado para el cálculo de la penalización correspondiente, será el costo unitario del elemento de infraestructura en donde el componente se encuentren instalado, más el costo unitario diario de la totalidad de los componentes adicionales que se encuentren instalados hasta el momento de la incidencia.

La fórmula de penalizaciones será aplicada con el valor de “n” considerando días naturales en lugar de horas para el servicio de entrega, instalación física y configuración inicial de los equipos solicitados iniciales y adicionales.

Las penalizaciones se aplicarán en la facturación del mes al que corresponden las incidencias o reparaciones. Si la incidencia o reparación se mantiene sin solución durante la fecha de corte, las penas adicionales se aplicarán al mes de cierre de la incidencia o cumplimiento de la reparación en cuestión. A los montos planteados en esta sección faltaría aplicarse los impuestos correspondientes que aplicasen.

En caso que EL PROVEEDOR DE SERVICIOS identifique una falla terminal en el elemento de infraestructura con afectación de servicio o por así considerarlo necesario, deberá entregar como reparación temporal un elemento sustituto ya configurado de capacidades similares o superiores al del elemento que causó la afectación del servicio, sin que esto genere gastos adicionales para SHF. Siendo el momento de la puesta en operación del elemento temporal en cuestión el factor que determina la suspensión de la acumulación de las penas.

En la situación de rescisión de contrato EL PROVEEDOR DE SERVICIOS deberá cumplir con proveer los servicios durante el tiempo requerido para cumplir lo mencionado en la sección 3.2.1.3. “Cierre”, sin esto incurrir en costos adicionales para SHF y manteniendo los niveles de servicio estipulados en la sección 3.4.5. “Niveles de servicio”.

La acumulación de dichas penas no excederá el importe del 10% (diez por ciento) del monto total del contrato. Sin perjuicio del derecho que tiene SHF de optar entre exigir el cumplimiento forzoso del contrato o rescindirlo

Los formatos y procedimientos para el caso de las incidencias no atendidas por causas imputables al personal de SHF, serán definidos en la fase de Planeación.

5. REGLAMENTOS INTERNOS DE SHF

El Administrador del Proyecto por parte de EL LICITANTE GANADOR deberá comunicar a su personal los reglamentos y códigos internos de SHF, o cualquier otra indicación o directriz que determine SHF, a efecto de ser acatados y cumplidos a cabalidad por el personal de EL LICITANTE GANADOR, cuando se presente dicho personal a las oficinas de la institución para atender los servicios producto del presente documento.

SHF proporcionará la información necesaria para el cumplimiento de lo señalado en el párrafo anterior.

6. INTEGRACIÓN DE LA PROPUESTA

6.1. Perfil del proveedor

6.1.1. Especialidad

EL LICITANTE deberá contar con al menos 1 contrato y un máximo de 5 contratos (siendo este el número máximo a evaluar) realizados con Instituciones Financieras o de Banca de Desarrollo o con el Gobierno Federal o de la Iniciativa Privada que coticen en la Bolsa Mexicana de Valores, proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria. Los contratos NO deberán tener más de 5 años de haber sido firmados y deberán de haber concluido a más tardar el día de la presentación de la propuesta a esta licitación. La definición de servicios similares se detalla en la sección 7.1. "Evaluación de las propuestas técnicas".

EL LICITANTE deberá anexar a su propuesta un documento listando la información referente a los contratos que presenta con fines de evaluación. El formato que deberá emplear para la entrega de dicho documento será el siguiente:

Número de referencia del contrato	Razón social del proveedor	Contratante	Objeto	Monto Mínimo	Contacto	Teléfono	e-mail	Monto Máximo o Monto Total	Fecha de inicio	Fecha de fin

En donde:

- Número de referencia del contrato. Podrá ser un número consecutivo o la clave del contrato.
- Razón social del proveedor. Nombre de la empresa prestadora del servicio.

- Contratante. Nombre del cliente del servicio.
- Objeto. Descripción de los servicios prestados en el contrato, la cual deberá corresponder a lo expresado en el mismo.
- Monto Mínimo. Cantidad a pagar por los servicios mínimos considerados en el contrato.
- Monto Máximo o Monto Total. Cantidad a pagar por los servicios máximos o totales considerados en el contrato.
- Contacto. Nombre de la persona de Referencia para validar la información.
- Teléfono. Teléfono de la persona de Referencia para validar la información.
- e-mail. E-mail de la persona de Referencia para validar la información.
- Fecha de inicio. Fecha de inicio del contrato.
- Fecha de fin. Fecha de fin del contrato.

6.1.2. Experiencia

EL LICITANTE deberá contar con experiencia de por lo menos 1 año y un máximo de 4 años, que deberá demostrar con un mínimo de 1 contrato y un máximo de 5, realizados con Instituciones Financieras o de Banca de Desarrollo o con el Gobierno Federal o de la Iniciativa Privada que coticen en la Bolsa Mexicana de Valores, proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria. Los contratos NO deberán tener más de 5 años de haber sido firmados y deberán de haber concluido a más tardar el día de la presentación de la propuesta a esta licitación. La definición de servicios similares se detalla en la sección 7.1. “Evaluación de las propuestas técnicas”.

La duración de los contratos será acumulable para sustentar la experiencia de EL LICITANTE siempre y cuando los tiempos de los mismos no se traslapen, en cuyo caso los días, meses o años que se traslapen serán tomados solo en uno de los contratos presentados, incluyendo los contratos plurianuales que se pudieran haber presentado por EL LICITANTE.

6.1.3. Cumplimiento de contratos

EL LICITANTE deberá contar con al menos 1 contrato previo y un máximo de 3 contratos (siendo este el número máximo a evaluar) realizados con Instituciones Financieras o de Banca de Desarrollo o con el Gobierno Federal o de la Iniciativa Privada que cotice en la Bolsa Mexicana de Valores, proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a las establecidas en esta convocatoria, con fecha de firma con 5 años máximo de antigüedad a la fecha de presentación de la propuesta técnica, así como el documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento correspondiente, la manifestación expresa del contratante

sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento referente al contrato en cuestión. La definición de servicios similares se detalla en la sección 7.1. “Evaluación de las propuestas técnicas”.

EL LICITANTE deberá anexar a su propuesta un documento listando la información referente a los documentos que presenta en los que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento correspondiente, la manifestación expresa del contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento de los contratos presentados con fines de evaluación. El formato que deberá emplear para la entrega de dicho documento será el siguiente:

Número de referencia del contrato	Documento de terminación del contrato	Fecha de terminación del contrato	Fecha del documento de terminación

En donde:

- Número de referencia del contrato. Este número de referencia deberá corresponder con el número de referencia empleado para el contrato correspondiente en la lista de contratos.
- Documento de terminación del contrato. Tipo de documento presentado para comprobar la terminación de los servicios (liberación de fianza, carta de cierre, etc.)
- Fecha de terminación del contrato. Fecha en la que se concluyó la prestación de los servicios
- Fecha del documento de terminación. Fecha de elaboración del documento que hace constar la terminación de los servicios.

SHF se reserva el derecho a verificar esta información con los contactos mencionados por EL LICITANTE.

6.1.4. Certificaciones

El licitante deberá contar con la certificación vigente del fabricante como canal autorizado de todos los equipos de cómputo móvil y de escritorio propuestos (exceptuando el Equipo de Diseño), descritos en la sección 3.3.1. “Características de los equipos”, deberá presentar carta(s) con membrete del fabricante donde se acredite lo anterior, firmado por el representante legal del fabricante, será motivo de descalificación si no se presenta(n).

6.1.5. Constitución del proveedor

EL LICITANTE deberá proporcionar información de la empresa empleando el formato que a continuación se presenta. Esta información es parte de la documentación solicitada en la sección 6.2. “Documentos obligatorios” que se deben incluir con la propuesta técnica.

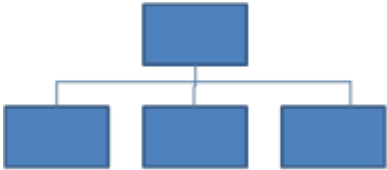
Información	
Nombre de la Compañía	
Grupo corporativo al que pertenece	
Dirección	
Persona designada como contacto (Nombre, Puesto, Teléfono, Fax, Correo electrónico)	
Años de presencia en México	
Número de empleados en México	
Ventas netas de los últimos 3 años en México, especificar por año	
Utilidades netas de los últimos 3 años en México, especificar por año	

Deberá venir acompañada de una copia de la declaración anual de impuestos o comprobante de la misma que sustente lo asentado en las Ventas netas y Utilidades netas de los últimos 3 años.

6.2. Documentos obligatorios

La propuesta deberá estar integrada por al menos la totalidad de los siguientes documentos, en caso de omitir alguno de estos documentos se considerará como incompleta la propuesta:

Entregable	Ubicación en el Anexo técnico
Plan de trabajo detallado en una primera versión, cumpliendo con la información solicitada en la sección 3.2. “Plan de trabajo”.	3.2. “Plan de trabajo”
Documento conteniendo el organigrama	3.2. “Plan de Trabajo”

<p>propuesto en un formato gráfico y jerárquico (diagrama de bloques) en cual deberá mostrar los roles solicitados, así como los nombres del personal asignado a cada uno de estos roles para la prestación de los servicios. Deberá venir en papel membretado y firmado por el representante legal de EL LICITANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Formato gráfico y jerárquico de referencia: <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[] --- B[] A --- C[] A --- D[] </pre> </div>	
<p>Propuesta técnica cumpliendo o excediendo el 100% de las características mínimas establecidas.</p>	<p>3.3.1. "Características de los equipos"</p>
<p>Carta firmada por el representante legal de EL LICITANTE indicando bajo protesta de decir verdad que los equipos ofertados cumplen o exceden con las características mínimas establecidas.</p>	<p>3.3.1. "Características de los equipos"</p>
<p>Comprobantes de certificaciones y de cumplimiento de estándares requeridos.</p>	<p>3.3.1. "Características de los equipos"</p>
<p>Carta membretada y firmada por el representante legal del LICITANTE con la propuesta de solución para cumplir con el requerimiento de la herramienta para imágenes base para equipo de cómputo personal.</p>	<p>3.3.3.5. "Imágenes base para equipos de cómputo personal"</p>
<p>Carta membretada y firmada por el representante legal del LICITANTE GANADOR con la propuesta de solución para cumplir con el requerimiento de software de administración.</p>	<p>3.3.5. "Software de administración"</p>
<p>Carta en papel membretado y firmada por el representante legal de EL LICITANTE bajo protesta de decir verdad, que se compromete a adquirir la(s) póliza(s) de seguros necesarias cubriendo los bienes de infraestructura mediante los cuales proveerá los servicios</p>	<p>3.3.9. "Seguros"</p>

objeto de la presente licitación. La(s) cual(es) deberá(n) cumplir con lo estipulado en la sección 3.3.9. “Seguros”.	
Documento de la metodología para la atención de solicitudes de servicio.	3.4.3.2. “Mantenimiento correctivo”
Documento con la descripción de los procesos de la mesa de servicio de EL LICITANTE, como se solicita en la sección 3.4.3.2. “Mantenimiento correctivo”.	3.4.3.2. “Mantenimiento correctivo”
Documento membretado y firmado por el representante legal del LICITANTE con la descripción de las características de la herramienta empleada por la mesa de servicio. Si la herramienta está certificada como Pink Verify, entregar el documento que lo sustente. Los procesos en los que a SHF le interesa este certificada la herramienta utilizada por la mesa de servicio de EL LICITANTE son: <ul style="list-style-type: none"> ▪ IM = Incident Management ▪ RF = Request Fulfillment ▪ PM = Problem Management ▪ KM = Knowledge Management ▪ SACM = Service Asset & Configuration Management ▪ EV = Event Management 	3.4.3.2. “Mantenimiento correctivo”
Documentación comprobatoria que acredite experiencia, grado de estudio y certificaciones del personal propuesto para el rol de “Ingeniero de soporte”.	4.1.1.1. “Ingenieros de soporte”
Documentación comprobatoria que acredite experiencia, grado de estudio y certificaciones del personal propuesto para el rol de “Administrador del proyecto”.	4.1.1.2. “Administrador del proyecto”
Copia simple de los contratos requeridos en la sección 6.1.1. “Especialidad”.	6.1.1. “Especialidad”
Copia simple de los contratos requeridos en la sección 6.1.2. “Experiencia”.	6.1.2. “Experiencia”
Copia simple de los contratos conforme a lo requerido en la sección 6.1.3. “Cumplimiento de contratos”.	6.1.3. “Cumplimiento de contratos”
Carta(s) con membrete del fabricante que	6.1.4. “Certificaciones”

acredite al LICITANTE como canal autorizado de acuerdo a lo solicitado, firmado por el representante legal del fabricante.	
Perfil del licitante de acuerdo a lo solicitado en la sección 6.1.5. "Constitución del proveedor".	6.1.5. "Constitución del proveedor"
Copia simple de la declaración anual de impuestos o comprobante de la misma que sustente lo asentado en las Ventas netas y Utilidades netas de los últimos 3 años.	6.1.5. "Constitución del proveedor"
Propuesta económica, la cual deberá incluir los precios ofertados en el formato descrito en la sección 6.3. "Propuesta económica".	6.3 "Propuesta económica"
Manuales, catálogos e instructivos de cada uno de los equipos solicitados en la sección 3.3.1 "Características de los equipos" para la comprobación de la propuesta técnica.	7. "CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN"

La falta de cualquiera de estos documentos es motivo de descalificación de la propuesta.

6.3.Propuesta económica

EL LICITANTE deberá de presentar su propuesta de precios unitarios diarios, los cuales deberán ser fijos durante la vigencia del contrato, expresados en pesos mexicanos y sin incluir I.V.A., a través de la siguiente tabla. Las columnas E, F y G de esta tabla serán utilizadas con fines únicos de evaluación. El precio unitario diario establecido en la columna D será el que se utilice para fines de facturación durante la vigencia del contrato. Este precio unitario diario deberá incluir todos los servicios contemplados en la sección 3.4. "Contratación de servicios" para cada uno de los equipos proveídos.

El precio unitario diario para cada uno de los equipos y adicionales deberá incluir todos los costos necesarios para cumplir con sus niveles de servicio, incluyendo su instalación, puesta a punto y el software solicitado.

Lista de precios						
Columna A	Columna B	Columna C	Columna D	Columna E	Columna F	Columna G
Descripción del Equipo	Número de Equipos Mínimo	Número de Equipos Máximo	Precio Unitario diario (1) (2)	Cantidad de días naturales a considerar (5)	Valor Total Mínimo del Servicio (3)	Valor Total Máximo del Servicio (4)

Diseño Ejecutivo	2	3		1096		
Móvil Ejecutivo	7	12		1096		
Monitor Ejecutivo	36	50		1096		
Impresora a Color	8	10		1096		
Impresora B/N	0	2		1096		
Móvil Estándar	70	90		1096		
Unidad de acoplamiento y accesorios externos	30	40		1096		
Oficina Alto Desempeño	17	25		1096		
Tarjeta de fibra	4	4		1096		
Jumpers de fibra óptica	12	12		1096		
Tarjeta para medio de cobre	9	9		1096		
Monitor Estándar	442	531		1096		
Diseño Estándar	2	3		1096		
Oficina Estándar	437	495		1096		
Diademas	20	30		1096		
Web Cam	20	30		1096		
Adicionales						
4 GB de RAM para el equipo de oficina Estándar.	0	20		1096		
Disco Duro de 500 GB SATA DE 7200 RPM	0	20		1096		
Monto Total de los Servicios(6)						

Notas:

- (1) Los precios son diarios, fijos y en moneda nacional durante la vigencia del contrato, expresados en pesos mexicanos sin incluir I.V.A.
- (2) El servicio incluye el aprovisionamiento de equipo, la instalación, configuración, puesta a punto, reparación o sustitución, soporte, etc.
- (3) El valor de la columna F se obtiene multiplicando las columnas B, D y E ($F = B \times D \times E$) de la fila correspondiente
- (4) El valor de la columna G se obtiene multiplicando las columnas C, D y E ($G = C \times D \times E$) de la fila correspondiente
- (5) El valor de la columna E es fijo y sólo para fines de evaluación de la propuesta económica.
- (6) El "Monto Total de los Servicios" se calcula sumando los valores de la Columna G ("Valor Total Máximo del Servicio") para todos los equipos de la propuesta.

Los pagos por los servicios serán por meses vencidos, proporcionales al número de días en que se recibió el servicio en el mes, pagaderos conforme a las políticas internas de SHF. En todos los casos la factura deberá presentarse debidamente requisitada, acompañada de la información de soporte correspondiente, la cual será detallada en la fase de Planeación bajo acuerdo de ambas partes.

Los equipos proporcionados en este contrato serán parte de los activos de EL LICITANTE GANADOR.

7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN

Los criterios de evaluación para la selección del LICITANTE de los servicios solicitados, se fundamenta en el Artículo 36 y 36 Bis de la Ley, 52 del Reglamento y de acuerdo con el criterio de evaluación de puntos y porcentajes de los lineamientos emitidos por la Secretaría de la Función Pública (SFP).

SHF verificará que las propuestas que presenten los Licitantes, así como la documentación requerida, cumplan con los requisitos establecidos. La evaluación de la propuesta técnica se realizará conforme al esquema de puntos y porcentajes.

7.1. Evaluación de las propuestas técnicas

Para efectos de esta licitación y la evaluación de la misma, SHF considerará como contratos que proporcionen servicios similares aquellos que incluyan puntual y fehacientemente el aprovisionamiento de al menos 400 equipos entre laptops y computadoras de escritorio en un esquema de servicios administrados, tal y como se menciona en la sección 6.1. "Perfil del proveedor".

Los contratos presentados por EL LICITANTE podrán respaldar elementos adicionales a los aquí mencionados, pero deberán de manera obligatoria demostrar al menos el cumplimiento de estos elementos aquí estipulados. Aquellos contratos o documentos de cumplimiento que hagan referencia a contratos que no cumplan con lo mínimo solicitado no serán considerados para la evaluación técnica.

Propuesta Técnica (TPT).

La evaluación técnica de las propuestas será efectuada en un esquema de puntos y porcentajes, de acuerdo a la tabla siguiente:

Rubros	Puntos								
i. Capacidad del Licitante									
a) Capacidad de los recursos humanos									
Primero. Experiencia en asuntos relacionados									
<p>Experiencia del Administrador del proyecto asignado al contrato en SHF participando como Administrador en proyectos de entrega de equipos de cómputo personal.</p> <p>Esta información se tomará del currículum de la persona señalada como Administrador del proyecto entregado por EL LICITANTE, en donde se deberá de indicar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del Proyecto - Empresa - Puesto ejercido <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>Experiencia del Administrador del proyecto asignado al proyecto en SHF</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tres o más proyectos</td> <td>1.5</td> </tr> <tr> <td>Dos proyectos</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>Un proyecto</td> <td>0.5</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>El cumplimiento de este requisito es de carácter obligatorio, por lo que, en caso de que el Administrador del proyecto designado por EL LICITANTE no cuente con la experiencia de por lo menos 1 proyecto, la propuesta será desechada.</i></p>	Experiencia del Administrador del proyecto asignado al proyecto en SHF	Puntos	Tres o más proyectos	1.5	Dos proyectos	1.0	Un proyecto	0.5	1.5
Experiencia del Administrador del proyecto asignado al proyecto en SHF	Puntos								
Tres o más proyectos	1.5								
Dos proyectos	1.0								
Un proyecto	0.5								
<p>Experiencia de los Ingenieros de soporte asignados al proyecto en SHF en puesto similar en proyectos brindando soporte a equipos de cómputo personal.</p> <p>Esta información se tomará del currículum de las dos personas señaladas como Ingenieros de soporte entregado por EL LICITANTE que cuenten con más proyectos, en donde se deberá de indicar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del Proyecto - Empresa a la que se le brindó el servicio - Puesto ejercido <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>Experiencia de los Ingenieros de soporte asignado al proyecto en SHF</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Al menos dos personas asignadas a la mesa de servicio cuentan</td> <td>1.5</td> </tr> </tbody> </table>	Experiencia de los Ingenieros de soporte asignado al proyecto en SHF	Puntos	Al menos dos personas asignadas a la mesa de servicio cuentan	1.5	1.5				
Experiencia de los Ingenieros de soporte asignado al proyecto en SHF	Puntos								
Al menos dos personas asignadas a la mesa de servicio cuentan	1.5								

con experiencia mínima de tres proyectos cada una de ellas.											
Al menos dos personas asignadas a la mesa de servicio cuentan con experiencia mínima de dos proyectos cada una de ellas.	1.0										
Al menos dos personas asignadas a la mesa de servicio cuentan con experiencia mínima de un proyecto cada una de ellas.	0.5										
<p>Los puntos a otorgar no son acumulativos, solo se asignarán los puntos del rango más alto para el que califiquen con base en la información presentada por EL LICITANTE.</p> <p><i>El cumplimiento de este requisito es de carácter obligatorio, por lo que, en caso de no cumplir con: al menos dos personas asignadas a la mesa de servicio cuentan con experiencia mínima de un proyecto cada una de ellas, la propuesta será desechada.</i></p>											
Total de puntos para el subrubro Primero			3								
Segundo. Competencia o habilidad en el trabajo											
<p>A fin de acreditar el conocimiento, competencia y habilidad de los recursos humanos, el licitante presentará lo siguiente:</p> <p>Se entiende como la competencia o habilidad en el trabajo del " Administrador del proyecto ", respecto de las certificaciones relevantes que en la materia posea para desempeñar un óptimo liderazgo en el servicio que la Convocante contratará.</p> <p>El licitante deberá presentar en su propuesta la lista de certificaciones que el "Administrador del proyecto" posee de manera demostrable, seleccionando alguna(s) de las siguientes, e integrando dentro del Curriculum Vitae del "Administrador del proyecto", la mención a las mismas, adjuntando a éste copia simple de las certificaciones mencionadas vigentes, en las cuales sea absolutamente legible el número de certificación para que éste pueda ser en todo momento validado por la Convocante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COBIT • ITIL Intermediate V3 SOA • ITIL Intermediate V3 OSA • ITIL Intermediate V3 PPO • ITIL Intermediate V3 RCV • TOGAF • PMP 			2								
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Competencia o Habilidad en el Trabajo</th> <th style="text-align: center;">Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De cuatro certificaciones en adelante</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>De una certificación a tres certificaciones</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Sin certificaciones</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>		Competencia o Habilidad en el Trabajo	Puntos	De cuatro certificaciones en adelante	2	De una certificación a tres certificaciones	1	Sin certificaciones	0		
Competencia o Habilidad en el Trabajo	Puntos										
De cuatro certificaciones en adelante	2										
De una certificación a tres certificaciones	1										
Sin certificaciones	0										

<p>A fin de acreditar el conocimiento, competencia y habilidad de los recursos humanos, el licitante presentará lo siguiente:</p> <p>Se entiende como la competencia o habilidad en el trabajo de los Ingenieros de soporte asignados a de la mesa de servicios, respecto de las certificaciones relevantes que en la materia posea para desempeñar una óptima entrega de servicio que la Convocante contratará.</p> <p>El licitante deberá presentar en su propuesta la documentación de certificaciones que los Ingenieros de soporte asignados a la mesa de servicio poseen de manera demostrable, integrando dentro del Curriculum Vitae de los Ingenieros de soporte, la mención a las mismas, adjuntando a éste copia simple de la certificación mencionada vigente, en las cuales sea absolutamente legible el número de certificación para que éste pueda ser en todo momento validado por la Convocante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL Foundations o superior en sus versiones V3 ó 2011 <table border="1" data-bbox="219 793 1031 961"> <thead> <tr> <th>Competencia o Habilidad en el Trabajo</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tres o más Ingenieros de soporte certificados</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Dos Ingenieros de soporte certificados</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Un Ingeniero de soporte certificado</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Ningún Ingeniero de soporte certificado</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Competencia o Habilidad en el Trabajo	Puntos	Tres o más Ingenieros de soporte certificados	3	Dos Ingenieros de soporte certificados	2	Un Ingeniero de soporte certificado	1	Ningún Ingeniero de soporte certificado	0	3
Competencia o Habilidad en el Trabajo	Puntos										
Tres o más Ingenieros de soporte certificados	3										
Dos Ingenieros de soporte certificados	2										
Un Ingeniero de soporte certificado	1										
Ningún Ingeniero de soporte certificado	0										
Total de puntos para el subrubro Segundo		5									
Tercero. Dominio de herramientas relacionadas con el servicio											
<p>A fin de acreditar el dominio de herramientas relacionadas con el servicio, el licitante presentará lo siguiente:</p> <p>El licitante deberá presentar en su propuesta la documentación de certificaciones que los Ingenieros de soporte asignados a la mesa de servicio poseen de manera demostrable, integrando dentro del Curriculum Vitae de los Ingenieros de soporte, la mención a las mismas, adjuntando a éste copia simple de la certificación mencionada vigente, en las cuales sea absolutamente legible el número de certificación para que éste pueda ser en todo momento validado por la Convocante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS): Windows 7, Configuration • Microsoft Certified IT Professional (MCITP): Enterprise Desktop Support Technician 7 • Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): Windows 7 • Microsoft Office Specialist (MOS) • Microsoft Office Specialist (MOS) Expert • Microsoft Office Specialist (MOS) Master 	2										
<table border="1" data-bbox="219 1654 1047 1873"> <thead> <tr> <th>Dominio de herramientas de los Ingenieros de soporte asignado al proyecto en SHF</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tres o más Ingenieros de soporte certificados en alguna de las certificaciones mencionadas.</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>De uno a dos Ingenieros de soporte certificados en alguna de las certificaciones mencionadas.</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Dominio de herramientas de los Ingenieros de soporte asignado al proyecto en SHF	Puntos	Tres o más Ingenieros de soporte certificados en alguna de las certificaciones mencionadas.	2	De uno a dos Ingenieros de soporte certificados en alguna de las certificaciones mencionadas.	1					
Dominio de herramientas de los Ingenieros de soporte asignado al proyecto en SHF	Puntos										
Tres o más Ingenieros de soporte certificados en alguna de las certificaciones mencionadas.	2										
De uno a dos Ingenieros de soporte certificados en alguna de las certificaciones mencionadas.	1										

Ningún Ingeniero de soporte certificado en alguna de las certificaciones mencionadas.	0												
Total de puntos para el subrubro Tercero		2											
Total de puntos para el subrubro a)		10											
b) Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento													
Utilidad Neta Acumulada en México por parte de EL LICITANTE durante los últimos tres años													
Con base a la información entregada por EL LICITANTE en la tabla de la sección 6.1.5. "Constitución del proveedor", se evalúa la Utilidad Neta Acumulada en México por parte de EL LICITANTE													
		3											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Superior a \$10,000,000.01 MXN</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Entre \$5,000,000.01 MXN y \$10,000,000.00MXN</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Entre \$3,000,000.00 MXN y \$5,000,000.00MXN</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Inferior a \$3'000,000.00 MXN</td> <td style="text-align: center;">0.5</td> </tr> </tbody> </table>			Puntos	Superior a \$10,000,000.01 MXN	3	Entre \$5,000,000.01 MXN y \$10,000,000.00MXN	2	Entre \$3,000,000.00 MXN y \$5,000,000.00MXN	1	Inferior a \$3'000,000.00 MXN	0.5		
	Puntos												
Superior a \$10,000,000.01 MXN	3												
Entre \$5,000,000.01 MXN y \$10,000,000.00MXN	2												
Entre \$3,000,000.00 MXN y \$5,000,000.00MXN	1												
Inferior a \$3'000,000.00 MXN	0.5												
La herramienta empleada para gestión de la mesa de servicio de EL LICITANTE está Certificada como Pink Verify (entregar el documento que lo sustente).													
Los procesos en los que le interesa a SHF que este certificada la herramienta utilizada por la mesa de servicio de EL LICITANTE son:													
<ul style="list-style-type: none"> • IM = Incident Management • RF = Request Fulfillment • PM = Problem Management • KM = Knowledge Management • SACM = Service Asset & Configuration Management • EV = Event Management 													
		3											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La herramienta es Pink Verify de 5 a 6 de los procesos solicitados</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>La herramienta es Pink Verify de 3 a 4 de los procesos solicitados</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>La herramienta es Pink Verify de 1 a 2 de los procesos solicitados</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>EL LICITANTE cuenta con una herramienta para la prestación de sus servicios pero no es Pink Verify en ninguno de los procesos solicitados</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>			Puntos	La herramienta es Pink Verify de 5 a 6 de los procesos solicitados	3	La herramienta es Pink Verify de 3 a 4 de los procesos solicitados	2	La herramienta es Pink Verify de 1 a 2 de los procesos solicitados	1	EL LICITANTE cuenta con una herramienta para la prestación de sus servicios pero no es Pink Verify en ninguno de los procesos solicitados	0		
	Puntos												
La herramienta es Pink Verify de 5 a 6 de los procesos solicitados	3												
La herramienta es Pink Verify de 3 a 4 de los procesos solicitados	2												
La herramienta es Pink Verify de 1 a 2 de los procesos solicitados	1												
EL LICITANTE cuenta con una herramienta para la prestación de sus servicios pero no es Pink Verify en ninguno de los procesos solicitados	0												

<p>Características adicionales del Equipo para oficina de alto desempeño.</p> <p>EL LICITANTE obtendrá puntos por equipamiento adicional que oferte para este tipo de equipos, sin que esto represente un costo adicional al ofertado por EL LICITANTE en el precio correspondiente en la tabla “Lista de precios” de la sección 6.3. Propuesta económica.</p> <p>Esta oferta deberá presentarse mediante un documento membretado y firmado por el representante legal de EL LICITANTE con la descripción de las características adicionales ofertadas del Equipo para oficina de alto desempeño.</p> <p>Las características adicionales que EL LICITANTE podrá ofrecer son:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Procesador adicional Intel® Xeon® Quad-Core E5-1620 a 3.60 GHz, 10 MB L3 de cache. B. 16 GB adicionales de memoria RAM DDR3 ECC 1066 MHz en 4 DIMMs. C. Sustituir los dos discos duros configurados en espejo (RAID 1) de 1 TB SATA 3GB/s de 7,200 RPM por dos discos duros configurados en espejo (RAID 1) de 1 TB SATA 3GB/s de 10,000 RPM. <table border="1" data-bbox="219 850 1112 1008"> <thead> <tr> <th>Características adicionales – Equipo para oficina de alto desempeño</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EL LICITANTE ofrece las tres características: A, B y C.</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>EL LICITANTE ofrece sólo las características A y B.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>EL LICITANTE ofrece sólo las características A y C.</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Estas características adicionales se consideran para el número máximo de los Equipos para oficina de alto desempeño solicitados en el contrato, independientemente del momento en el que se soliciten.</p>	Características adicionales – Equipo para oficina de alto desempeño	Puntos	EL LICITANTE ofrece las tres características: A, B y C.	2	EL LICITANTE ofrece sólo las características A y B.	1	EL LICITANTE ofrece sólo las características A y C.	1	2
Características adicionales – Equipo para oficina de alto desempeño	Puntos								
EL LICITANTE ofrece las tres características: A, B y C.	2								
EL LICITANTE ofrece sólo las características A y B.	1								
EL LICITANTE ofrece sólo las características A y C.	1								
<p>Características adicionales del Equipo móvil estándar.</p> <p>EL LICITANTE obtendrá puntos por equipamiento adicional que oferte para este tipo de equipos, sin que esto represente un costo adicional al ofertado por EL LICITANTE en el precio correspondiente en la tabla “Lista de precios” de la sección 6.3. Propuesta económica.</p> <p>Esta oferta deberá presentarse mediante un documento membretado y firmado por el representante legal del LICITANTE con la descripción de las características adicionales ofertadas del Equipo móvil estándar.</p> <p>Las características adicionales que EL LICITANTE podrá ofrecer son:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. 8 GB adicionales de Memoria RAM DDR3 a 1600MHz en 2 DIMMs. B. Sustituir el disco duro de 500 GB 7,200 rpm 2.5-inch por un disco duro de Estado Solido (SSD) de 256GB. <table border="1" data-bbox="219 1680 1112 1816"> <thead> <tr> <th>Características adicionales – Equipo móvil estándar</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EL LICITANTE ofrece las dos características: A y B.</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>EL LICITANTE ofrece sólo la característica A.</td> <td>1.5</td> </tr> <tr> <td>EL LICITANTE ofrece sólo la característica B.</td> <td>1.5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Estas características adicionales se consideran para el número máximo de los Equipos móviles estándar solicitados en el contrato, independientemente del</p>	Características adicionales – Equipo móvil estándar	Puntos	EL LICITANTE ofrece las dos características: A y B.	3	EL LICITANTE ofrece sólo la característica A.	1.5	EL LICITANTE ofrece sólo la característica B.	1.5	3
Características adicionales – Equipo móvil estándar	Puntos								
EL LICITANTE ofrece las dos características: A y B.	3								
EL LICITANTE ofrece sólo la característica A.	1.5								
EL LICITANTE ofrece sólo la característica B.	1.5								

momento en el que se soliciten.					
<p>Características adicionales del Equipo para oficina estándar.</p> <p>EL LICITANTE obtendrá puntos por equipamiento adicional que oferte para este tipo de equipos, sin que esto represente un costo adicional al ofertado por EL LICITANTE en el precio correspondiente en la tabla “Lista de precios” de la sección 6.3. Propuesta económica.</p> <p>Esta oferta deberá presentarse mediante un documento membretado y firmado por el representante legal del LICITANTE con la descripción de las características adicionales ofertadas del Equipo para oficina estándar.</p> <table border="1" data-bbox="219 636 1107 764"> <thead> <tr> <th>Características adicionales – Equipo para oficina estándar</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> EL LICITANTE ofrece: <ul style="list-style-type: none"> 8 GB adicionales de memoria RAM DDR3 PC3-10600 (1600 MHz) en 4 DIMM </td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Estas características adicionales se consideran para el número máximo de los Equipos para oficina estándar solicitados en el contrato, independientemente del momento en el que se soliciten.</p>	Características adicionales – Equipo para oficina estándar	Puntos	EL LICITANTE ofrece: <ul style="list-style-type: none"> 8 GB adicionales de memoria RAM DDR3 PC3-10600 (1600 MHz) en 4 DIMM 	2	2
Características adicionales – Equipo para oficina estándar	Puntos				
EL LICITANTE ofrece: <ul style="list-style-type: none"> 8 GB adicionales de memoria RAM DDR3 PC3-10600 (1600 MHz) en 4 DIMM 	2				
Total de puntos para el subrubro b)	13				
c) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.					
<p>Si el licitante es una persona con discapacidad o cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses.</p> <p>En su caso, el licitante deberá entregar copia del aviso del alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social.</p>	0.5				
Total de puntos para el subrubro c)	0.5				
d) Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio de que se trate					
<p>Si el licitante es una empresa micro, pequeña o mediana, que produzca bienes con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio de que se trate.</p> <p>En su caso, el licitante deberá entregar copia de la constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años, así como el anexo “J” debidamente llenado.</p>	0.5				
Total de puntos para el subrubro d)	0.5				
Total de puntos para el rubro i.	24				

Rubros	Puntos
ii. Experiencia y especialidad del Licitante	
a) Experiencia.	
<p>EL LICITANTE deberá contar con experiencia de por lo menos <u>1 año y un máximo de 5 años, que deberá demostrar con un mínimo de 1 contrato y un máximo de 4, realizados, preferentemente, con Instituciones Financieras o de Banca de Desarrollo o con el Gobierno Federal o de la Iniciativa Privada que coticen en la Bolsa Mexicana de Valores, proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o</u></p>	9

<p>mayor a los establecidos en esta convocatoria. Los contratos NO deberán tener más de 5 años de haber sido firmados a la fecha de presentación de la propuesta a la presente licitación y deberán de haber concluido a más tardar el día de la presentación de la propuesta a esta licitación.</p> <p>La duración de los contratos será acumulable para sustentar la experiencia de EL LICITANTE siempre y cuando los tiempos de los mismos no se traslapen, en cuyo caso los días, meses o años que se traslapen serán tomados solo en uno de los contratos presentados, incluyendo los contratos plurianuales que se pudieran haber presentado por EL LICITANTE.</p> <p>Se asignarán 9 puntos a la propuesta que demuestre el mayor número de años de experiencia mediante la presentación de contratos que cubran los supuestos antes señalados. A partir de este máximo asignado, SHF efectuará un reparto proporcional de puntos, en razón del número de años de experiencia acreditada por la propuesta en relación al número de años de la propuesta que haya demostrado la mayor experiencia.</p> <p>En caso de que dos o más propuestas acrediten la misma experiencia, SHF dará la misma puntuación a las propuestas que se encuentren en este supuesto.</p> <p><i>El cumplimiento de este requisito es de carácter obligatorio, por lo que, en caso de no contar con experiencia de por lo menos 1 año y respaldada por al menos 1 contrato, la propuesta será desechada</i></p>	
<p>b) Especialidad.</p> <p>EL LICITANTE deberá contar con <u>al menos 1 contrato y un máximo de 4 contratos (siendo este el número máximo a evaluar)</u> realizados, preferentemente, con Instituciones Financieras o de Banca de Desarrollo o con el Gobierno Federal o de la Iniciativa Privada que coticen en la Bolsa Mexicana de Valores, proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria. Los contratos NO deberán tener más de 5 años de haber sido firmados a la fecha de presentación de la propuesta a la presente licitación y deberán de haber concluido a más tardar el día de la presentación de la propuesta a esta licitación.</p> <p>Se asignarán 9 puntos a la propuesta que demuestre la mayor cantidad de contratos que cubran los supuestos antes señalados. A partir de este máximo asignado, SHF efectuará un reparto proporcional de puntos en razón del número de contratos acreditados por la propuesta en relación al número de contratos de la propuesta que haya demostrado mayor especialidad.</p> <p>En caso de que dos o más propuestas acrediten el mismo número de contratos, SHF dará la misma puntuación a las propuestas que se encuentren en este supuesto.</p> <p><i>El cumplimiento de este requisito es de carácter obligatorio, por lo que en caso de no contar con especialidad respaldada con por lo menos 1 contrato, la propuesta será desechada</i></p>	9
Total de puntos para el rubro ii.	18

Rubros	Puntos
iii. Propuesta de trabajo	

<p>Metodología para la prestación del servicio</p> <p>Documento con la descripción de los tres procesos de la Mesa de Servicios de EL LICITANTE descrito en la sección 3.4.3.2. "Mantenimiento correctivo".</p> <table border="1" data-bbox="215 422 1104 489"> <thead> <tr> <th>Metodología para la prestación del servicio</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumple con las características solicitadas</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>El cumplimiento de este requisito es de carácter obligatorio, por lo que, en caso de que no se entregue, la propuesta será rechazada.</p>	Metodología para la prestación del servicio	Puntos	Cumple con las características solicitadas	3	3
Metodología para la prestación del servicio	Puntos				
Cumple con las características solicitadas	3				
<p>Plan de Trabajo</p> <p>Plan de trabajo detallado que deberá incluir las fases descritas en la sección 3.1 "Fases del ciclo de vida del contrato". Deberá incluir el número y descripción de los recursos humanos y tecnológicos empleados para cumplir con este plan.</p> <table border="1" data-bbox="215 793 1104 861"> <thead> <tr> <th>Plan de Trabajo</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumple con las características solicitadas</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>El cumplimiento de este requisito es de carácter obligatorio, por lo que, en caso de que no se entregue, la propuesta será rechazada.</p>	Plan de Trabajo	Puntos	Cumple con las características solicitadas	3	3
Plan de Trabajo	Puntos				
Cumple con las características solicitadas	3				
<p>Esquema Estructural del Organización</p> <p>Documento conteniendo el organigrama propuesto en un formato gráfico y jerárquico el cual deberá mostrar los roles solicitados, así como los nombres del personal asignado a cada uno de estos roles para la prestación de servicios.</p> <table border="1" data-bbox="280 1192 1170 1260"> <thead> <tr> <th>Esquema Estructural del Organización</th> <th>Punto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presenta organigrama cumpliendo con lo solicitado</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>El cumplimiento de este requisito es de carácter obligatorio, por lo que, en caso de que no se entregue, la propuesta será rechazada.</p>	Esquema Estructural del Organización	Punto	Presenta organigrama cumpliendo con lo solicitado	3	3
Esquema Estructural del Organización	Punto				
Presenta organigrama cumpliendo con lo solicitado	3				
Total de puntos para el rubro iii.	9				

Rubros	Puntos
<p>iv. Cumplimiento de contratos</p> <p>EL LICITANTE deberá contar con al <u>menos 1 contrato previo y un máximo de 4 contratos (siendo este el número máximo a evaluar)</u> realizados, preferentemente, con Instituciones Financieras o de Banca de Desarrollo o con el Gobierno Federal o de la Iniciativa Privada que coticen en la Bolsa Mexicana de Valores, proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a las establecidas en esta convocatoria, con fecha de firma con</p>	9

<p>5 años máximo de haber sido firmados a la fecha de presentación de la propuesta a la presente licitación, así como el documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento correspondiente, la manifestación expresa del contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento referente al contrato en cuestión</p> <p>Se asignarán 9 puntos a la propuesta que demuestre documentalmente tener más contratos cumplidos satisfactoriamente. Al resto de los licitantes se les asignará un reparto proporcional de puntos en razón de los contratos que acrediten haber cumplido en relación al número de contratos de la propuesta que haya demostrado documentalmente tener más contratos cumplidos satisfactoriamente.</p> <p>En caso de que dos o más licitantes presenten el mismo número de contratos o documentos, SHF dará la misma puntuación a las propuestas que se encuentren en este supuesto.</p> <p><i>El cumplimiento de este requisito es de carácter obligatorio, por lo que, en caso de que no tenga por lo menos un contrato previo cumplido y su correspondiente documento de liberación, la propuesta será desechada</i></p>	
Total de puntos para el rubro iv.	9
Total de puntos para los cuatro rubros	60

La obtención de un puntaje igual o mayor a “45 puntos de un máximo de 60” en la evaluación técnica, permitirá considerar la propuesta técnica como solvente. En caso de que EL LICITANTE obtenga una puntuación inferior su propuesta será desechada.

7.2. Evaluación de la propuesta económica (PPE)

EL LICITANTE deberá entregar una propuesta económica que considere la totalidad de los servicios contenidos en este documento, de tal modo que la infraestructura tecnológica requerida pueda operar con los niveles de servicio solicitados. A esta propuesta económica se le denominará “Monto Total de los Servicios” y deberá estar compuesto por el Total de la sumatoria de la columna G, “Valor Total Máximo del Servicio” correspondiente a lo establecido en la tabla denominada “Lista de Precios” de la sección 6.3. “Propuesta económica”.

El total de puntuación o unidades porcentuales de la propuesta económica, tendrá un valor numérico máximo de 40. A la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas, se le asignará la puntuación o unidades porcentuales máxima. Para determinar la puntuación o unidades porcentuales que correspondan a la propuesta económica de cada participante, la convocante aplicará la siguiente fórmula:

$$PPE = MP_{emb} \times 40 / MP_i$$

Donde:

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Propuesta Económica;

MPemb = Monto de la Propuesta económica más baja, y
MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica

7.3. Ponderación técnico-económica (PT)

Para calcular el resultado final de la puntuación o unidades porcentuales que obtuvo cada proposición, se aplicará la siguiente fórmula:

$$PT_j = TPT + PPE \quad \text{Para toda } j = 1, 2, \dots, n$$

Donde:

PT_j = Puntuación o unidades porcentuales Totales de la proposición;

TPT = Total de Puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta Técnica;

PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Económica, y

El subíndice “j” representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

7.4. Proposición solvente más conveniente

La proposición solvente más conveniente, será entonces aquella que reúna la mayor puntuación o unidades porcentuales conforme a los procedimientos de evaluación descritos anteriormente.

Clarificando lo señalado en el párrafo previo, sólo se podrá adjudicar el contrato al licitante o licitantes cuyas proposiciones cumplieron los requisitos legales, su propuesta técnica obtuvo en el “Total de puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta Técnica” (TPT) igual o más del valor mínimo exigido de 45 puntos o unidades porcentuales, y que la suma de ésta evaluación técnica (TPT) con la de la propuesta económica (PPE) dé como resultado la mayor puntuación o unidades porcentuales, después de haberse efectuado el cálculo correspondiente.

En caso de empate entre dos o más proposiciones, se procederá conforme a lo dispuesto en el último párrafo del Artículo 36 Bis de la Ley].

Fin del Anexo técnico

ANEXO "B"
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS
MANIFESTACIÓN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
(Hoja con membrete del licitante)

México, D. F., _____ de _____ de 2013.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
Institución de Banca de Desarrollo,
P r e s e n t e.

_____ (Nombre del representante legal) en mi carácter de representante legal de _____, para dar cumplimiento a lo requerido en la [Licitación Pública Nacional Electrónica número 06820002-000-2013](#), relativa a la contratación de los [Servicios Administrados de Cómputo Personal](#), declaro bajo protesta de decir verdad que:

1. Los [bienes y servicios](#) ofertados cumplen con las especificaciones fijadas en las Normas del Anexo "A" las Normas Oficiales Mexicanas, las normas mexicanas y a falta de éstas, con las normas internacionales o, en su caso, las normas de referencia, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 55 y 67 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. En caso de que el licitante determine que no existen Normas Oficiales que le resulten aplicables, deberá manifestarlo bajo protesta de decir verdad, sustituyendo el punto 1 del **Anexo "B"**, señalando, en su caso, las normas que resulten aplicables.
2. A su representada no se le ha determinado mediante publicación en el Diario Oficial de la Federación impedimento para contratar o celebrar contratos con la Administración Pública Federal
3. Por sí mismo o través de interpósita persona, se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de SHF, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas en relación con los demás participantes.
4. Que [los servicios serán prestados](#) en los términos y plazos requeridos por SHF en la convocatoria de esta licitación, el contrato y sus anexos.
5. Su proposición incluirá todos los [bienes y servicios](#), gastos y demás erogaciones que, en su caso, se requieran para la [oportuna prestación de los servicios](#), sin costo adicional para la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.
6. Cuenta con la capacidad técnica, económica y administrativa para la correcta y oportuna [prestación de los servicios](#).
7. En términos de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuenta con personal con discapacidad en una proporción igual o superior al cinco por ciento de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses (Este punto deberá omitirse en caso de que el procedimiento de evaluación no sea por puntos y porcentajes). En caso de que sí resulte aplicable al instrumentarse la evaluación por puntos y

- porcentajes, el licitante deberá anexar copia del aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social de los trabajadores respectivos).
8. **IMPORTANTE:** De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, toda la documentación proporcionada por los participantes en un procedimiento de licitación, es pública, a reserva de que se indique lo contrario. Por lo anterior, y de considerarse así, el licitante deberá incluir, dentro del **anexo “B”**, este punto, en la cual manifieste el carácter de las proposiciones en términos de los artículos 18 y 19 de la Ley antes mencionada. El no incluir este punto dentro del **anexo “B”** citado, no limita la participación del licitante, en el entendido que de no presentarla se asumirá que la información proporcionada es de carácter público.
 9. Las proposiciones técnica y económica presentadas tendrán validez obligatoria de sesenta días, contados a partir de la fecha en la que se celebre el acto de apertura de proposiciones.
 10. En caso de resultar ganador, se compromete a [reponer los bienes y/o servicios](#) que resultaren rechazados o devueltos, en un lapso de 5 días naturales, contado a partir de la manifestación del rechazo o devolución por la convocante. De no atenderse esta situación, la SHF aplicará penas convencionales conforme a lo establecido en la convocatoria de licitación y en el contrato respectivo.
 11. Ha revisado el contenido de la convocatoria de licitación y está de acuerdo con todos y cada uno de sus puntos. Asimismo, se sujeta a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Sector Público, a su Reglamento y a las demás disposiciones jurídicas aplicables, en todos sus aspectos, por lo que dará cumplimiento a dicha convocatoria y a la normatividad indicada.
 12. [Garantiza la calidad de los servicios durante toda la vigencia del contrato y hasta sesenta días naturales posteriores a la conclusión del mismo](#), a menos que en el Anexo A se establezca un plazo distinto.
 13. Que su representada es de nacionalidad mexicana.
 14. Que los precios unitarios que se presenten por mi representada en su propuesta económica, serán fijos durante la vigencia del contrato.
 15. En caso de que resulte ganadora, mi representada asumirá la responsabilidad total en caso de que con la prestación de los servicios se infrinjan patentes, marcas, licencias o se violen registros de derechos, de conformidad con las disposiciones jurídicas que resulten aplicables.

PROTESTO LO NECESARIO

**(Nombre y firma del representante legal
de la persona moral)**

NOTA: Tratándose de licitantes personas físicas, deberá ajustarse el modelo de esta carta en lo referente a su carácter y singularidad de la declaración.

ANEXO "C"**ESCRITO RELATIVO A LA ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA LEGAL Y PERSONALIDAD JURÍDICA DE LOS LICITANTES, PARA EFECTOS DE LA SUSCRIPCIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y, EN SU CASO, FIRMA DEL CONTRATO.**

(Hoja con membrete del licitante)

México, D. F., _____ de _____ de 2013.

**SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
Institución de Banca de Desarrollo,
P r e s e n t e.**

_____ (nombre del licitante o de su representante o apoderado legal), para efectos de acreditar la existencia legal y personalidad jurídica de mi representada, para efectos de la suscripción de las proposiciones y, en su caso, firma del contrato, en términos de la fracción VII del artículo 29 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, manifiesto bajo protesta de decir verdad, de acuerdo con lo requerido en la convocatoria de la [Licitación Pública Nacional Electrónica número 06820002-000-2013](#), relativa a la contratación de los [Servicios Administrados de Cómputo Personal](#), que los datos aquí asentados son ciertos, que cuento con facultades suficientes para comprometerme por mí o por mi representada.

De la persona moral.

Escritura pública en la que consta su acta constitutiva:

Objeto social:

Nombre, número y circunscripción del Notario Público ante el cual se protocolizó, así como el número de folio de inscripción en el Registro Público correspondiente:

Escritura pública en la que consten sus modificaciones:

Registro Federal de Contribuyentes;

Domicilio fiscal:

Del representante o apoderado legal que suscribe las proposiciones y, en su caso, firmará el contrato correspondiente.

Escritura pública número:

Fecha:

Número de Folio de inscripción en el Registro Público correspondiente:
--

Lugar y fecha de registro:

Nombre, número y circunscripción del Notario Público ante el cual se protocolizó:

De igual forma, en caso de resultar adjudicada mi proposición, nos comprometemos a presentar original y copia fotostática de la documentación que ampara la información contenida en este documento.

PROTESTO LO NECESARIO

**(Nombre y firma del licitante, apoderado o representante legal
de la persona moral)**

Nota: En términos del artículo 48 fracción VII del Reglamento, no será motivo de descalificación la falta de identificación o de acreditamiento de la representación de la persona que acuda al acto de presentación y apertura de proposiciones, pero sólo podrá participar durante el desarrollo del acto con el carácter de oyente.

Nota: En caso de resultar adjudicado, deberá presentar original y copia simple de la documentación a que hace referencia el citado anexo "C" y el punto 4.4 de esta convocatoria.

Nota: En caso de que el licitante sea persona física, deberá ajustarse al modelo de esta carta en lo referente a su carácter y singularidad de la declaración.

ANEXO "D"

FORMATO DE ESCRITO QUE DEBERÁN PRESENTAR LAS PERSONAS QUE PARTICIPEN EN LA JUNTA DE ACLARACIONES PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 33 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

(Hoja con membrete del licitante)

México, D. F., _____ de _____ de 2013.

**SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
Institución de Banca de Desarrollo,
P r e s e n t e.**

(nombre del licitante o de su representante o apoderado legal), en mi carácter de (por mi propio derecho, representante o apoderado legal) de la empresa denominada _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad, el interés de mi representada en participar en la junta de aclaraciones de la [Licitación Pública Nacional Electrónica número 06820002-000-2013](#), relativa a la contratación de los [Servicios Administrados de Cómputo Personal](#), y que los datos aquí asentados son ciertos:

De la persona moral.

Nombre denominación o razón social:

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio:

Calle y número:

Colonia:

Delegación o Municipio:

Código Postal:

Entidad federativa:

Teléfonos:

Fax:

Correo Electrónico:

Descripción del Objeto Social de la empresa:

No. de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva:

Fecha de otorgamiento:

No. de Folio de inscripción en el Registro Público correspondiente:

Lugar y fecha de registro:

Nombre, número y circunscripción del Notario Público ante el cual se protocolizó:

Reformas al acta constitutiva:

No. de la escritura pública en la que consta sus modificaciones:

Fecha de otorgamiento:

No. de Folio de inscripción en el Registro Público correspondiente:

Lugar y fecha de registro:

Nombre, número y circunscripción del Notario Público ante el cual se protocolizó:

Relación de socios o asociados.

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Nombre(s)

Del representante o apoderado.

Datos del documento mediante el que acredita su personalidad y facultades:

Nombre:

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio:
calle y número:

Colonia:

Delegación o Municipio:

Código Postal:

Entidad federativa:

Escritura pública número:

Fecha:

No. de Folio de inscripción en el Registro Público correspondiente:

Lugar y fecha de registro:

Nombre, número y circunscripción del Notario Público ante el cual se protocolizó:

Con base en lo anterior, a continuación presento mi solicitud de aclaraciones a la convocatoria de licitación:

- 1.
- 2.
- 3.

PROTESTO LO NECESARIO

**(Nombre y firma del licitante, representante o apoderado legal
de la persona moral)**

Nota: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido. Asimismo, en términos del punto 3.1 de la convocatoria se deberá entregar una copia fotostática de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del licitante o, en su caso, de su representante.

Nota 2: En el caso de licitaciones internacionales y para el caso de proveedores extranjeros, este escrito deberá contener los datos equivalentes a los solicitados, considerando las disposiciones aplicables del país del que sea originario el licitante, debiendo incluir, antes de la firma de este documento, la siguiente leyenda: "Bajo protesta de decir verdad, manifiesto que con los documentos entregados cumplen con los requisitos necesarios para acreditar la existencia de mi representada y las facultades otorgadas a sus representantes legales."

ANEXO “E”**DOCUMENTOS QUE DEBERÁN SER FIRMADOS AUTÓGRAFAMENTE POR PERSONA FACULTADA PARA ELLO.**

En relación con la [Licitación Pública Nacional Electrónica número 06820002-000-2013](#), relativa a la contratación de los [Servicios Administrados de Cómputo Personal](#), mi representada acepta bajo protesta de decir verdad, que:

1. Las proposiciones presentadas deberán ser firmadas autógrafamente por los licitantes o sus apoderados; en el caso de que éstas sean enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, se emplearán medios de identificación electrónica, los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.
2. El escrito en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada para intervenir en el acto de presentación y apertura de proposiciones.
3. Los formatos que se describen en el Anexo F de la presente convocatoria.

Adicionalmente es de recordar a los licitantes que:

1. Cada uno de los documentos que integren la proposición y aquéllos distintos a ésta, deberán estar foliados en todas y cada una de las hojas que los integren. Al efecto, se deberán numerar de manera individual las propuestas técnica y económica, así como el resto de los documentos que entregue el licitante.
2. En el caso de que alguna o algunas hojas de los documentos mencionados en el párrafo anterior carezcan de folio y se constate que la o las hojas no foliadas mantienen continuidad, la convocante no podrá desechar la proposición. En el supuesto de que falte alguna hoja y la omisión pueda ser cubierta con información contenida en la propia proposición o con los documentos distintos a la misma, la convocante tampoco podrá desechar la proposición.

(Nombre y firma del licitante, apoderado o representante legal de la persona moral)

ANEXO “F”
CONSTANCIA DE DOCUMENTOS QUE LOS LICITANTES INCORPORARON AL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMPRANET PARA EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES EN LA LICITACION NACIONAL NÚMERO 06820002-000-2013,
LISTA DE VERIFICACIÓN

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ENTREGA	
		SI	NO
A	Especificaciones Técnicas. Su proposición técnica que incluya la descripción detallada de los servicios que oferta de acuerdo con lo solicitado en el Anexo “A” y el punto 3.6 de esta convocatoria. Dicha proposición deberá presentarse en papel con membrete de cada licitante, sin tachaduras, ni enmendaduras, firmada por el licitante o por su representante o apoderado legal, identificando la firma con su nombre en la última hoja. Para presentar su proposición técnica, los licitantes podrán utilizar el formato que se adjunta a esta convocatoria como Anexo “G”		
B	Aspectos Administrativos. Que incluya una manifestación bajo protesta de decir verdad, en términos del Anexo “B” , en papel con membrete del propio licitante.		
C	Un escrito mediante el cual el licitante o, en su caso, su representante manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, Invariablemente, el escrito que presenten los licitantes deberá contener los datos requeridos en dicho anexo. En caso de contar con un correo electrónico, los licitantes deberán incluirlo en este escrito. Asimismo, deberán acompañar copia fotostática de la identificación oficial vigente, con fotografía y firma del licitante o de su representante o apoderado legal. En términos del artículo 48 fracción VII del Reglamento, no será motivo de descalificación la falta de identificación o de acreditamiento de la representación de la persona que acuda al acto de presentación y apertura de proposiciones técnicas y económicas, pero sólo podrá participar con el carácter de oyente. Con la finalidad de acreditar la existencia legal y personalidad jurídica, para efectos de la suscripción de las proposiciones y, en su caso, firma del contrato, el licitante deberá entregar debidamente llenado el formato que se adjunta a esta convocatoria como anexo “C” y, en caso de resultar adjudicado, deberá presentar original y copia simple de la documentación a que hace referencia el citado anexo “C” y el punto 4.4 de esta convocatoria.		
E	Documentos que deberán ser firmados autógrafamente por persona facultada para ello.		
F	Constancia de documentos que los licitantes incorporaron al sistema de información CompraNet para el acto de presentación y apertura de proposiciones.		
G	Formato de oferta (Técnica) La documentación que se solicita en esta convocatoria y en el anexo “A” para acreditar la experiencia y capacidad del licitante.		
H	Formato de oferta (Económica). Su proposición económica que contenga la cotización de los bienes que oferta y los demás requisitos solicitados en el punto 3.6 de esta convocatoria. Los bienes deberán ser cotizados en moneda nacional, identificando el costo total de su proposición con número y letra, en papel con membrete de cada licitante, sin tachaduras, ni		

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ENTREGA	
		SI	NO
	enmendaduras, firmada por el licitante o por su representante o apoderado legal, identificando la firma con su nombre en la última hoja.		
I	Formato para la manifestación de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 50 y 60, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.		
K	Formato del documento de "Compromisos con la Transparencia".		
M	Causas de Desechamiento.		
N	Formato para la manifestación que deberán presentar los licitantes que participen en los procedimientos de contratación que realicen las dependencias y entidades de la administración pública federal.		
	Currículum, en papel con membrete y firmado por el licitante o su representante o apoderado legal, indicando toda la información que se solicita en el anexo "A"		

Con excepción del anexo F. La omisión de cualquiera de los demás documentos listados anteriormente en el cuadro arriba situado, será causa de descalificación.

- a) En su caso, copia de su registro patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. La omisión de este documento no será causa de descalificación.
- b) Manifestación bajo protesta de decir verdad, que el licitante solicitará su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, SNC, Institución de Banca de Desarrollo, en términos del **anexo "O"**. La omisión de este documento no será causa de descalificación.



ANEXO "G"
FORMATO DE OFERTA (TÉCNICA)
(Hoja con membrete de la empresa)

Hoja número ___ de ___

México, D. F., _____ de _____ de 2013.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
Institución de Banca de Desarrollo,
P r e s e n t e.

Datos del LICITANTE

Nombre, denominación o razón social del LICITANTE:

Registro Federal de Contribuyentes:

Dirección: (calle, número exterior e interior, colonia, código postal y delegación o municipio)

Teléfono:

Fax:

Correo electrónico:

Proposición técnica para participar en la [Licitación Pública Nacional Electrónica número 06820002-000-2013](#), relativa a la contratación de los [Servicios Administrados de Cómputo Personal](#).

ANEXO "H"
PROPOSICIÓN ECONÓMICA
 (Hoja con membrete del LICITANTE)

México, D. F., ____ de _____ de 2013.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
Institución de Banca de Desarrollo,
P r e s e n t e.

Datos del LICITANTE:

Nombre, denominación o razón social del LICITANTE:

Registro Federal de Contribuyentes:

Dirección: (calle número exterior e interior, colonia, código postal y delegación o municipio)

Teléfono:

Fax:

Correo electrónico:

Proposición económica para participar en la licitación pública nacional número [Licitación Pública Nacional Electrónica número 06820002-000-2013](#), relativa a la contratación de los [Servicios Administrados de Cómputo Personal](#).

EL LICITANTE deberá de presentar en su propuesta los precios unitarios diarios, los cuales deberán ser fijos durante la vigencia del contrato, expresados en pesos mexicanos y sin incluir I.V.A., a través de la siguiente tabla. Las columnas E, F y G de esta tabla serán utilizadas con fines únicos de evaluación. El precio unitario diario establecido en la columna D será el que se utilice para fines de facturación durante la vigencia del contrato. Este precio unitario diario deberá incluir todos los servicios contemplados en la sección 3.4. "Contratación de servicios" del anexo "A" para cada uno de los equipos proveídos.

El precio unitario diario para cada uno de los equipos y adicionales deberá incluir todos los costos necesarios para cumplir con sus niveles de servicio, incluyendo su instalación, puesta a punto y el software solicitado.

Lista de precios						
Columna A	Columna B	Columna C	Columna D	Columna E	Columna F	Columna G
Descripción del Equipo	Número de Equipos Mínimo	Número de Equipos Máximo	Precio Unitario diario (1) (2)	Cantidad de días naturales a considerar (5)	Valor Total Mínimo del Servicio (3)	Valor Total Máximo del Servicio (4)
Diseño Ejecutivo	2	3		1096		
Móvil Ejecutivo	7	12		1096		

Monitor Ejecutivo	36	50		1096		
Impresora a Color	8	10		1096		
Impresora B/N	0	2		1096		
Móvil Estándar	70	90		1096		
Unidad de acoplamiento y accesorios externos	30	40		1096		
Oficina Alto Desempeño	17	25		1096		
Tarjeta de fibra	4	4		1096		
Jumpers de fibra óptica	12	12		1096		
Tarjeta para medio de cobre	9	9		1096		
Monitor Estándar	442	531		1096		
Diseño Estándar	2	3		1096		
Oficina Estándar	437	495		1096		
Diademas	20	30		1096		
Web Cam	20	30		1096		
Adicionales						
4 GB de RAM para el equipo de oficina Estándar.	0	20		1096		
Disco Duro de 500 GB SATA DE 7200 RPM	0	20		1096		
Monto Total de los Servicios(6)						

(IMPORTE TOTAL DE LA PROPUESTA ECONÓMICA CON LETRA)

Para efectos de proceder a la evaluación de la propuesta económica, **se excluirá del precio ofertado el impuesto al valor agregado** y sólo se considerará el precio propuesto antes de él.

Es importante que la proposición económica contenga las siguientes leyendas:

Notas que deben indicarse:

- (1) Los precios son diarios, fijos y en moneda nacional durante la vigencia del contrato, expresados en pesos mexicanos sin incluir I.V.A.
- (2) El servicio incluye el aprovisionamiento de equipo, la instalación, configuración, puesta a punto, reparación o sustitución, soporte, etc.
- (3) El valor de la columna F se obtiene multiplicando las columnas B, D y E ($F = B \times D \times E$) de la fila correspondiente
- (4) El valor de la columna G se obtiene multiplicando las columnas C, D y E ($G = C \times D \times E$) de la fila correspondiente
- (5) El valor de la columna E es fijo y sólo para fines de evaluación de la propuesta económica.
- (6) El "Monto Total de los Servicios" se calcula sumando los valores de la Columna G ("Valor Total Máximo del Servicio") para todos los equipos de la propuesta.
- (7) Esta proposición tendrá una vigencia de 60 días naturales contados a partir de la fecha en que se celebre el acto de apertura de proposiciones técnicas y económicas.

IMPORTANTE: No olvidar **FOLIAR LAS PROPOSICIONES**, conforme a lo estipulado en el punto 3.6 de esta convocatoria de licitación.

Nombre y firma del LICITANTE o de su representante o apoderado legal.

Los precios serán fijos y no deberán condicionarse de manera alguna.

Representante legal:

Nombre y firma:

ANEXO "I"**FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS POR LA FRACCIÓN XX DEL ARTÍCULO 8 DE LA LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO**

(Hoja con membrete del licitante)

México, D. F., _____ de _____ de 2013.

**SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
Institución de Banca de Desarrollo,
P r e s e n t e.**

_____ (Nombre del representante legal) en mi carácter de representante legal de _____, para dar cumplimiento a lo requerido en la [Licitación Pública Nacional Electrónica número 06820002-000-2013](#), relativa a la contratación de los [Servicios Administrados de Cómputo Personal](#), declaro bajo protesta de decir verdad que:

Mi representada no se encuentra en ninguno de los supuestos que marcan los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los señalados en la fracción XX del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

PROTESTO LO NECESARIO

**(Nombre y firma del licitante, apoderado o representante legal
de la persona moral)**

Nota: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, y deberá presentarlo junto con el sobre cerrado que contenga sus proposiciones.



Anexo "J"

Modelo de Texto de Póliza de Fianza CUMPLIMIENTO

Anexo “K”

FORMATO DE COMPROMISOS CON LA TRANSPARENCIA

(Este formato deberá completarse con la información del licitante y ser firmado)

COMPROMISOS CON LA TRANSPARENCIA PARA FORTALECER EL PROCESO DE CONTRATACIÓN _____, QUE SUSCRIBEN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LIC. RODRIGO FRIGOLET VAZQUEZ, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA SHF Y _____, REPRESENTADA POR _____ EN SU CARÁCTER DE _____, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA “EL LICITANTE”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES Y COMPROMISOS:

CONSIDERACIONES

EL GOBIERNO FEDERAL SE HA COMPROMETIDO A IMPULSAR ACCIONES PARA QUE SU ACTUACIÓN OBEDEZCA A UNA CONDUCTA ÉTICA Y DE TRANSPARENCIA.

QUE ES DE SU INTERÉS CONTAR CON EL APOYO, PARTICIPACIÓN, VIGILANCIA Y COMPROMISO DE TODOS LOS INTEGRANTES DE LA SOCIEDAD.

QUE LA FALTA DE TRANSPARENCIA ES UNA SITUACIÓN QUE DAÑA A TODOS Y SE PUEDE CONSTITUIR EN FUENTE DE CONDUCTAS IRREGULARES.

ES OBJETO DE ESTE INSTRUMENTO MANTENER EL COMPROMISO DE LAS PARTES EN NO TRATAR DE INFLUIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN MEDIANTE CONDUCTAS IRREGULARES.

SE REQUIERE LA PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INVOLUCRADAS, PARA FORTALECER LA TRANSPARENCIA EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

REPRESENTA UN COMPROMISO MORAL, EL CUAL SE DERIVA DE LA BUENA VOLUNTAD DE LAS PARTES.

LA SUSCRIPCIÓN VOLUNTARIA DE ESTE DOCUMENTO DE “COMPROMISOS CON LA TRANSPARENCIA”, NO SUSTITUYE A LA DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD QUE DEBE PRESENTARSE EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 30 FRACCIÓN VII DE LA DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

DENTRO DE ESTE MARCO LOS FIRMANTES, ASUMEN LOS SIGUIENTES:

COMPROMISOS

I.- DEL LICITANTE

INDUCIR A SUS EMPLEADOS QUE INTERVENGAN EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN PARA QUE ACTÚEN CON ÉTICA EN TODAS LAS ACTIVIDADES EN QUE INTERVENGAN Y CUMPLAN CON LOS COMPROMISOS AQUÍ PACTADOS.

1. ACEPTAR LA RESPONSABILIDAD DE SU ACTIVIDAD PARA CON LA SOCIEDAD Y EL GOBIERNO FEDERAL.
2. ELABORAR SU PROPUESTA A EFECTO DE COADYUVAR EN LA EFICIENTE, OPORTUNA Y EFICAZ UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS DESTINADOS AL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

3. ACTUAR SIEMPRE CON HONRADEZ, TRANSPARENCIA Y LEALTAD Y MANTENER CONFIDENCIALIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN QUE HAYA OBTENIDO EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.
4. DESEMPEÑAR CON HONESTIDAD LAS ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y EN SU CASO, EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE ADQUIERA CON LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.
5. ACTUAR CON INTEGRIDAD PROFESIONAL CUIDANDO QUE NO SE PERJUDIQUEN INTERESES DE LA SOCIEDAD O LA NACIÓN.

OMITIR ACTITUDES Y REALIZACIÓN DE ACTOS QUE PUEDAN DAÑAR LA REPUTACIÓN DE LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES O DE TERCEROS.

II.- DE SHF

EXHORTAR A SUS SERVIDORES PÚBLICOS QUE POR RAZÓN DE SU ACTIVIDAD INTERVENGAN EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN, PARA QUE ACTÚEN CON HONESTIDAD, TRANSPARENCIA Y CON ESTRICTO APEGO A LA LEGALIDAD, INTEGRIDAD, EQUIDAD Y EN IGUALDAD DE CIRCUNSTANCIAS PARA TODOS LOS LICITANTES QUE INTERVENGAN EN EL PROCESO Y CUMPLAN CON LOS COMPROMISOS AQUÍ PACTADOS, ASÍ COMO A DIFUNDIR EL PRESENTE DOCUMENTO "COMPROMISOS CON LA TRANSPARENCIA" ENTRE SU PERSONAL, Y TERCEROS QUE TRABAJEN PARA SHF, QUE POR RAZONES DE SUS ACTIVIDADES INTERVENGAN DURANTE EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

PROMOVER QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DESARROLLEN SUS ACTIVIDADES APEGADOS AL CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL Y AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C..

EXHORTAR A SUS SERVIDORES PÚBLICOS A NO ACEPTAR ARREGLOS COMPENSATORIOS O CONTRIBUCIONES DESTINADAS A FAVORECER O A OTORGAR VENTAJAS EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN O EN LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

FOMENTAR QUE LA ACTUACIÓN DE SUS SERVIDORES PÚBLICOS SEA EN TODO MOMENTO IMPARCIAL EN BENEFICIO DE LA INSTITUCIÓN Y SIN PERJUICIO DE LOS LICITANTES.

PROMOVER QUE SUS SERVIDORES PÚBLICOS LLEVEN A CABO SUS ACTIVIDADES CON INTEGRIDAD PROFESIONAL, SIN PERJUDICAR LOS INTERESES DE LA SOCIEDAD Y LA NACIÓN.

EL PRESENTE COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA SE FIRMA EN _____, A DE 200_ .

POR SHF

POR EL LICITANTE

(Nombre de la Empresa)



ANEXO "L"

Modelo de Contrato

Este contrato se ajustará a los términos y condiciones que deriven de la junta de aclaraciones correspondiente, así como a los datos y características especiales del licitante ganador.

Anexo "M"
CAUSAS DE DESECHAMIENTO

**SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
Institución de Banca de Desarrollo,**

México, D. F., _____ de _____ de 2013.

_____ (Nombre del representante legal) en mi carácter de representante legal de la empresa _____ para dar cumplimiento a lo requerido en la [Licitación Pública Nacional Electrónica número 06820002-000-2013](#), relativa a la contratación de los [Servicios Administrados de Cómputo Personal](#), declaro que mi representada acepta que:

Serán desechadas las proposiciones de los licitantes que incurran en una o varias de las siguientes situaciones:

- a) Aquellos licitantes que no cumplan con cualquiera de los requisitos expresados en esta convocatoria de licitación, así como la omisión de cualquiera de los documentos listados en el anexo F, es decir, los anexos A, B,C, E, G, H, I, K, M, y N.
- b) La comprobación de que algún licitante ha acordado con otro u otros participantes elevar los precios de los servicios o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
- c) Si condicionan sus proposiciones.
- d) Si no presenta carta de integridad.
- e) Si no presenta la manifestación de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos por la fracción XX del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- f) Si violan alguna disposición de los ordenamientos expresados en esta convocatoria; y
- g) Si resulta falsa la información o datos proporcionados por el licitante y esta entidad convocante acredita dicha situación.
- h) Con excepción del anexo F de la presente convocatoria, de la copia de su registro patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, y/o de la Manifestación bajo protesta de decir verdad, que el licitante solicitará su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, SNC, Institución de Banca de Desarrollo, en términos del anexo "O". La omisión de cualquiera de los demás documentos listados anteriormente, será causa de descalificación.
- i) Si no cumple con el puntaje mínimo requerido.
- j) La omisión en la entrega de los documentos señalados en el numeral 6.2. "Documentos obligatorios" del anexo A.

Las condiciones que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción de los actos de la licitación, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, o deficiencia en su contenido no afecte la solvencia de las proposiciones, no serán objeto de evaluación, y se tendrán por no establecidas. La inobservancia por parte de los licitantes respecto a dichas condiciones o requisitos no será motivo para desechar sus proposiciones.

**(Nombre y firma del licitante, apoderado o representante legal
de la persona moral)**

ANEXO "N"
FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES QUE PARTICIPEN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.

(Hoja con membrete del licitante)

de _____ de _____ (1)

 _____(2)_____
 Presente.

Me refiero al procedimiento _____(3)_____ No. _____(4)_____ en el que mi representada, la empresa _____(5)_____ participa a través de la proposición que se contiene en el presente sobre.

Sobre el particular, declaro bajo protesta de decir verdad, que mi representada pertenece al sector _____(6)_____, cuenta con _____(7)_____ empleados de planta registrados ante el IMSS y con _____(8)_____ personas subcontratadas y que el monto de las ventas anuales de mi representada es de _____(9)_____ obtenido en el ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales. Considerando lo anterior, mi representada se encuentra en el rango de una empresa _____10)_____, atendiendo lo siguiente:

Estratificación				
Tamaño (10)	Sector (6)	Rango de número de trabajadores (7) + (8)	Rango de monto de ventas anuales (mdp) (9)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 Hasta 250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 Hasta \$250	250

* Tope Máximo combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%

(7) (8) El número de trabajadores será el que resulte de la sumatoria de los puntos (7) y (8).



(10) El tamaño de la empresa se determinará a partir del puntaje obtenido conforme a la siguiente fórmula: Puntaje de la empresa = (Número de trabajadores) X 10% + (Monto de Ventas Anuales) X 90% el cual debe ser igual o menor al Tope Máximo Combinado de su categoría.

Asimismo, manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que el Registro Federal de Contribuyentes de mi representada es _____11_____; y que el Registro Federal de Contribuyentes del (los) fabricante(s) de los bienes que integran mi oferta, es (son) _____(12)_____.

ATENTAMENTE

_____(13)_____

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 34 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

NUMERO	DESCRIPCIÓN
1	Señalar la fecha de suscripción del documento.
2	Anotar el nombre de la dependencia o entidad convocante.
3	Precisar el procedimiento de que se trate, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas o adquisición directa.
4	Indicar el número respectivo del procedimiento
5	Citar el nombre o razón social o denominación de la empresa.
6	Indicar con letra el sector al que pertenece (Industria, Comercio o Servicios)
7	Anotar el número de trabajadores de planta inscritos en el IMSS.
8	En su caso, anotar el número de personas subcontratadas.
9	Señalar el rango de monto de ventas anuales en millones de pesos (mdp), conforme al reporte de su ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales.
10	Señalar con letra el tamaño de la empresa (Micro, Pequeña o Mediana), conforme a la fórmula anotada al pie del cuadro de estratificación.
11	Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante.
12	Cuando el procedimiento tenga por objeto la adquisición de bienes y el licitante y fabricante sean personas distintas, indicar el Registro Federal de Contribuyentes del (los) fabricante(s) de los bienes que integran la oferta.
13	Anotar el nombre y firma del representante de la empresa licitante.

ANEXO "O"
AFILIACIÓN A CADENAS PRODUCTIVAS
(Hoja con membrete de la empresa)

**SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
Institución de Banca de Desarrollo,
P r e s e n t e.**

México, D. F., _____ de _____ de 2013.

_____ (Nombre del representante legal) en mi carácter de representante legal de la empresa _____ declaro, bajo protesta de decir verdad, que mi representada solicitará su incorporación al Programa de Cadenas Productivas a los teléfonos 5089-6107 ó 01-800-623-4672 o de manera electrónica a través de la página de Internet www.nafin.com.

Lo anterior, debido que dicho programa es una solución integral que tiene como objetivo fortalecer el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas de nuestro país, con herramientas que les permitan incrementar la capacidad productiva y de gestión y al incorporarse se tiene acceso sin costo a los siguientes beneficios:

- Conocer oportunamente al consultar desde la comodidad de mi negocio los pagos que realizarán las dependencias o entidades con la posibilidad de obtener la liquidez que requiero sobre mis cuentas por cobrar derivadas de la proveeduría de bienes y servicios. Si requiero Capital de Trabajo podré acceder a los programas de financiamiento a través de Crédito Pyme que Nacional Financiera instrumenta a través de los bancos.
- Incrementar mis ventas, al pertenecer al Directorio de Proveedores del Gobierno Federal, mediante el cual las Dependencias y/o Entidades u otras empresas podrán consultar mi oferta de productos y servicios en el momento que lo requieran, al mismo tiempo, conoceré otras empresas con la posibilidad de ampliar mi base de proveedores.
- Profesionaliza mi negocio, a través de los cursos de capacitación en línea o presénciales, sobre temas relacionados al proceso de compra del Gobierno Federal que me ayudarán a ser más efectivo al presentar mis proposiciones.
- Identificar oportunidades de negocio, al conocer las necesidades de compra del Gobierno Federal a través de los boletines electrónicos correspondiente.

Lo anterior con relación a la [Licitación Pública Nacional Electrónica número 06820002-000-2013](#), relativa a la contratación de los [Servicios Administrados de Cómputo Personal](#).

PROTESTO LO NECESARIO

(Nombre de la persona moral y del representante legal)