



CONTRATO NÚMERO: PROVÍCTIMA-C-19-2012



PROPUESTA TÉCNICA

**CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL
No. PROVÍCTIMA-C-19-2012 PARA EL
SERVICIO INTEGRAL DE CÓMPUTO
PERSONAL PARA LA
PROCURADURÍA SOCIAL DE
ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE
DELITOS.**

[Handwritten signature]

Para el caso de la "Mesa de Servicios", "PROVÍCTIMA" aplicará penas convencionales por el retraso en la entrega del servicio o el restablecimiento en la continuidad del mismo por causas que sean imputables a Tec Pluss S.A. de C.V. por el equivalente al 5% mensual del valor total facturado, sin incluir el IVA.

En caso de que los incidentes y requerimientos sean documentados de manera incompleta, incorrecta o incongruente en la "Mesa de Servicios", de acuerdo a parámetros previamente acordados, "PROVÍCTIMA" podrá aplicar una deducción del 0.5% con respecto al monto global de la factura mensual.

Una vez que sea notificada la penalización a través del oficio correspondiente, para el pago de la misma, Tec Pluss S.A. de C.V. contará con un plazo que no excederá de cinco días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación, cuyo pago se realizará a través de depósito bancario a la cuenta número 7003-1525339 de Banamex, a nombre de la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos (cerrado a pesos, el monto se ajustará para que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos se ajusten a la unidad inmediata anterior y las que contengan de 51 a 99 centavos, se ajusten a la unidad inmediata superior).

Procederá la rescisión del contrato al día siguiente de vencida la aplicación del monto límite de la garantía de cumplimiento del mismo. En cuyo caso, se hará efectiva la fianza de cumplimiento del contrato cuando éste se dé por rescindido.

Tec Pluss S.A. de C.V. quedará obligado ante "PROVÍCTIMA" a responder de la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que incurra, en los términos señalados en la convocatoria a la licitación, en el contrato respectivo y en el Código Civil Federal.

Las condiciones contenidas en esta convocatoria a la licitación así como las propuestas que se presenten no podrán ser negociadas.

México, D.F. a 24 de Julio de 2012

[Redacted signature area]

Representante Legal
Tec Pluss, S.A. de C.V.

[Handwritten signatures and initials]

- ✓ La consola de administración deberá permitir la ejecución en tiempo real de rastreos remotos sobre los equipos de cómputo personales, notificando cuando estos hayan concluido.

Tec Pluss S.A. de C.V. será el responsable de integrar la infraestructura (hardware, software), de seguridad en materia de detección y eliminación de virus informáticos y spyware, para los equipos suministrados por el prestador del servicio e inclusive aquellos propiedad de la Procuraduría que no fueron sustituidos.

14 PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES.

En el contrato se pactarán penas convencionales a cargo de Tec Pluss S.A. de C.V. por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio, las que no excederán del monto de la garantía de cumplimiento del contrato; dichas penas serán determinadas en función de los bienes o servicios no entregados o prestados oportunamente.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que Tec Pluss S.A. de C.V. deba efectuar por concepto de penas convencionales, y en el supuesto de que sea rescindido el contrato no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

En caso de que la herramienta de la "Mesa de Servicios" presente fallas en un tiempo acumulado no mayor a 4 horas en un mes de servicio, "PROVÍCTIMA" podrá aplicar una sanción del 0.5% calculado con respecto a la facturación mensual en la que se presentó el retraso.

"PROVÍCTIMA" aplicará penas convencionales y deductivas por el atraso o incumplimiento en la entrega de cualquiera de los servicios no considerados en los demás rubros señalados en este numeral, por causas que sean imputables a Tec Pluss S.A. de C.V. por el equivalente al 5% mensual del valor total facturado, sin incluir el IVA.

El atraso en la entrega de los equipos requeridos por "PROVÍCTIMA", por causas imputables a Tec Pluss S.A. de C.V. será sancionado con una pena convencional igual al 0.5% por cada día natural de atraso, por equipo, tomándose como base para el cálculo respectivo el "precio unitario mensual" del equipo suministrado.

En los niveles de servicio, se aplicará sanción a partir del momento en que la calificación mensual del servicio sea menor a 97 puntos, de acuerdo a lo siguiente:

0.5% calculada sobre el importe del pago correspondiente al mes de que se trate por cada punto inferior a 97 puntos de la calificación mensual, en el entendido de que las fracciones de 0.50 a 0.99 suben al entero inmediato siguiente y las fracciones de 0.01 a 0.49 bajan al entero inmediato siguiente.

En caso de incumplimiento parcial o deficiente en la instalación o reparación de software en los equipos, "PROVÍCTIMA" aplicará la deducción correspondiente conforme al punto 7.2 del presente anexo 1. Esta instalación o reparación se refiere a la atención y solución de incidentes y requerimientos, siempre y cuando el retraso no sea imputable a los usuarios de "PROVÍCTIMA".

"PROVÍCTIMA" aplicará penas convencionales por el incumplimiento en la entrega del servicio por causas que sean imputables a Tec Plus S.A. de C.V. por el equivalente al 5% mensual del valor total facturado, sin incluir el IVA.

13.1 PUESTA A PUNTO

El desarrollo de la implementación del antivirus y antispyware cubrirá al menos lo siguiente:

- ✓ Archivos enviados y recibidos a través de la red local (Carpetas compartidas)
- ✓ Archivos enviados y recibidos a través del servicio de correo electrónico.
- ✓ Archivos enviados y recibidos a través de Internet.
- ✓ De cualquier archivo proveniente de dispositivos de almacenamiento externo (flash disk, cd, etc.)

El desarrollo de la implementación se apegará a las políticas de seguridad establecidas por "PROVÍCTIMA" y cumplir con al menos las siguientes características:

- ✓ Proveer un sistema de instalación en los equipos de cómputo personal que no requiera reiniciar los equipos.
- ✓ Instalar una consola única para administrar todas las plataformas de sistemas operativos que deberá soportar.
- ✓ Implementar el trabajo colaborativo con el Directorio Activo para la definición de perfiles y grupos de usuarios.
- ✓ Desarrollar las políticas para revisar los correos entrantes al servicio de correo electrónico institucional de "PROVÍCTIMA" y bloquear aquellos que contengan virus informáticos, antes de que lleguen a los buzones.
- ✓ Implementar la detección de virus dentro de archivos compactados con los siguientes formatos: zip, rar, arj, cab, ace, lzh; por lo menos hasta 5 niveles.
- ✓ Implementar la eliminación y reparación del daño causado por los virus al registro de Windows y archivos de inicio en el sistema.
- ✓ Implementar la tecnología heurística para la detección de códigos maliciosos; así mismo deberá ser capaz de detectar entre otros: virus, trojanos (trojans), gusanos (worms), controles maliciosos de active x, applets de java y macros de Microsoft office.

Estatus en tiempo real.

- ✓ La implementación deberá ser eficiente, minimizando el uso de la red, al efectuar revisiones (escaneos) y eliminación de virus en archivos de los equipos de cómputo personal, así como en los buzones de correo.
- ✓ La implementación deberá efectuar las actualizaciones, en tiempo real, del patrón y motor de revisión de virus, en los equipos de cómputo personal.
- ✓ La consola de administración de la solución, deberá permitir consultar el estado, vía red y en tiempo real, de los equipos de cómputo personal.
- ✓ La implementación deberá contemplar el escaneo durante la navegación y descarga de archivos (download) en Internet hacia los equipos de cómputo personal.
- ✓ La implementación no deberá permitir al usuario la opción de enviar archivos infectados o en cuarentena.

Alarmas de eventos en tiempo real.

- ✓ La consola de administración deberá proveer la notificación de eventos en tiempo real.

- b) **Autenticación de equipos:** Los equipos basados en Windows XP y versiones superiores podrán ser autenticados en el Directorio Activo; es decir que solo los equipos validados podrán recibir accesos a recursos y servicios tales como políticas de configuración o servicios de "Single Sign On".
- c) **Localización de servicios y resoluciones de nombres mediante DNS:** Los servicios de DNS permitirán a los equipos y a sus usuarios localizar los servidores más cercanos a su ubicación física. Adicionalmente el servicio de DNS se usara para resolver nombres de servidores, recursos y a otros puestos de servicio.
- d) **Aplicación de políticas a usuarios:** Las políticas de usuarios permitirán aplicar controles, privilegios y/o configuraciones especiales a los usuarios; siempre que estén usando puestos de servicio administrados por el Directorio Activo. Es importante mencionar que se deberá tener la facilidad para integrar políticas por grupo de usuarios a nivel organización, entre los que se encuentran de manera enunciativa más no limitativa, localidad y administración.
- e) **Aplicación de políticas de equipo:** Los equipos administrados por el Directorio Activo podrán recibir configuraciones estándares, de forma centralizada, para garantizar la seguridad y uniformidad de los equipos.
- f) **Almacenamiento de configuraciones y datos en el esquema del directorio:** El Directorio Activo puede almacenar configuraciones centrales de servicios tales como los requeridos por Exchange, este almacenamiento de datos se hace en el esquema del directorio y es obligatorio para ciertos servicios/productos o la que designe "PROVÍCTIMA" para estos efectos.

Tec Pluss S.A. de C.V. tomara en cuenta la información de la estructura actual de "PROVÍCTIMA" para desarrollar un plan de migración y transferencia de los servicios actuales a la nueva solución del directorio; este plan será avalado por "PROVÍCTIMA" y se considerara que la infraestructura actual continuará hasta que la migración se haya completado. Este plan se llevaría a cabo en el caso de que la información actual de "PROVÍCTIMA" pueda ser utilizada para una migración. En caso contrario se tomara en cuenta la posibilidad de desarrollar una implementación desde cero del Directorio Activo.

13. IMPLEMENTACION DEL ANTIVIRUS

13.1 ALCANCE

Se integrara la solución de seguridad para la detección, control y erradicación de virus y spyware informáticos en los equipos propuestos por Tec Pluss S.A. de C.V. más el equipo propiedad de "PROVÍCTIMA". El servicio sera implementado con la herramienta Microsoft ForeFront.

La aplicación y licenciamiento será proporcionada por "PROVÍCTIMA".

El equipamiento necesario para la instalación de la consola de administración sera proporcionado por Tec Pluss S.A. de C.V. sin ningún costo extra para "PROVÍCTIMA", y se instalara en la oficina central de PROVÍCTIMA.

El servicio quedara implementado en su totalidad el 25 de agosto de 2012.

Tec Pluss S.A. de C.V. entregara por escrito y en electrónico, el detalle del proceso de implementación de la solución, a más tardar 2 días después de la notificación del fallo. Para que "PROVÍCTIMA" comience las actividades administrativas sobre la solución.

La configuración inicial a considerar para el control de inventarios es de 350 equipos de cómputo.

Tec Pluss S.A. de C.V. considerara la administración de todos los componentes de los equipos de hardware, es decir, CPU, monitor, teclado y mouse, relacionándolos con los datos del usuario, es decir, nombre, puesto, etc.

El inventario histórico de cambios también será conservado.

Dentro de los 5 días naturales posteriores a la notificación del fallo el Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara a "PROVÍCTIMA" su plan de trabajo, así como la bitácora de actividades, para el inventario de hardware y software, el cual de común acuerdo con "PROVÍCTIMA" se implementará.

Igualmente, dentro de los 40 días naturales posteriores a la notificación del fallo Tec Pluss S.A. de C.V. Proporcionara en documento impreso y en electrónico los procedimientos de uso de la herramienta de Microsoft.

El servicio quedara implementado en su totalidad el 1 de septiembre de 2012.

12. IMPLEMENTACIÓN DEL DIRECTORIO ACTIVO.

12.1 Objetivo.

Este servicio unificara las claves de acceso de los usuarios de "PROVÍCTIMA" a través de un servicio único y centralizado de Directorio Activo, con los recursos de hardware suficientes para soportar las necesidades actuales y de integración de nuevos sistemas al esquema de clave única de acceso.

El alcance de la implementación de la solución para este servicio de integración del Directorio Activo cumplirá con lo siguiente:

Se implementara sobre Windows Server 2008 R2 (32-bit and 64-bit) o las versiones superiores del producto, en un hardware de alto desempeño también proporcionado por el Tec Pluss S.A. de C.V. sin costo extra para "PROVÍCTIMA" y se instalara en la oficina central de PROVÍCTIMA.

El servicio quedara implementado en su totalidad el 15 de agosto de 2012.

Tec Pluss S.A. de C.V. entregara por escrito y en electrónico, el detalle del proceso de implementación de la solución, a más tardar 2 días después de la fecha de notificación del fallo. Para que "PROVÍCTIMA" comience las actividades administrativas sobre la solución.

"PROVÍCTIMA" aplicará penas convencionales por el incumplimiento en la entrega del servicio por causas que sean imputables a Tec Pluss S.A. de C.V. por el equivalente al 5% mensual del valor total facturado, sin incluir el IVA.

12.2 Alcance.

Los servicios de Directorio Activo a considerar son los siguientes:

- a) **Autenticación de usuarios:** Es la capacidad del directorio de identificar a un usuario mediante el uso de una identificación "User.ID" y su contraseña.

- (d) Relacionar al usuario del equipo.
- (e) Inventario en tiempo real del hardware: características de hardware, número de serie, velocidad y marca del procesador, cantidad de memoria, cantidad de slots de memoria, tamaño del disco duro, velocidad del disco duro, marca y modelo de equipo, versión de BIOS, velocidad de modem, unidades de almacenamiento, motherboard, puertos USB, puertos de impresión, tarjeta de sonido, tarjeta de video, versión y fabricante, tarjetas de red, números de inventario del CPU, monitor y teclado.
- (f) Características de software: sistema operativo, versión de Microsoft Office, protocolos configurados, direcciones IP, antivirus, versión y última actualización, software instalado en general actual e histórico, usuario autenticado en sesión de Windows, usuarios creados en Windows.
- (g) Identificación de las computadoras Desktop, Laptop y servidores conectados a la red de datos de acuerdo al sistema operativo utilizado. Al menos debe poder detectar equipos con sistemas operativos Windows (XP, Vista, Windows 7 Pro, Server 2003 y 2008).
- (h) Distribución programada o desatendida de software, con mecanismos para controlar el consumo de ancho de banda a utilizar y uso de protocolo de multidifusión.
- (i) Gestión de actualizaciones, parches y configuraciones de seguridad con mecanismos para controlar el consumo de ancho de banda.
- (j) Administración de licencias de software que identifique automáticamente los productos instalados, así como sus versiones y número de instalaciones en todos los equipos administrados.
- (k) Detección y notificación de cambios en el inventario de hardware y software.
- (l) Habilitación y bloqueo remoto de dispositivos y aplicaciones.
- (m) Soporte técnico remoto (previa autorización del usuario).

Tec Pluss S.A. de C.V. documentara y entregara la memoria técnica de configuración de la herramienta.

La herramienta de la "Mesa de Servicios" que proponga Tec Pluss S.A. de C.V. tendrá la capacidad de actualizar los datos de la CMDB desde la información generada con la herramienta de Microsoft.

En caso de surgir una nueva versión de la herramienta de Microsoft, Tec Pluss S.A. de C.V. realizara las actualizaciones y ajustes necesarios sin costo adicional para "PROVICTIMA".

Toda la información obtenida del inventario de hardware y software se integrara con la herramienta de la "Mesa de Servicios" de manera automática, sin la necesidad de integrar ningún desarrollo.

Tec Pluss S.A. de C.V. verificara la información generada y en caso de existir diferencias entre los equipos registrados en la CMDB y aquellos identificados por la herramienta de Microsoft alertara y reportar dicha diferencia.

La "Mesa de Servicios" contara con la funcionalidad para conformar la CMDB, y con las herramientas e interfaces que permitan integrar programas, equipos de red, servidores, desktops y laptops.

Serán objeto de registro en la CMDB tanto las computadoras Desktop y Laptop y servidores propiedad de Tec Pluss S.A. de C.V., así como las computadoras Desktop y Laptop y servidores que sean propiedad de "PROVICTIMA".

"PROVÍCTIMA" podrá solicitar la ampliación del contrato por un periodo de 1 a 3 meses si fuese necesario.

9.6. AL FINALIZAR EL CONTRATO POR RESCISIÓN

En caso de rescisión del contrato Tec Pluss S.A. de C.V. mantendrá la totalidad de la infraestructura (recursos humanos, de hardware y software) incluida la prestación del servicio por 180 días naturales a "PROVÍCTIMA".

La rescisión se hará efectiva a la conclusión del plazo de 180 días naturales contados a partir del día siguiente al de la notificación de la resolución a que se refiere el artículo 54 de la LAASSP, o antes del vencimiento de este plazo si "PROVÍCTIMA" concluye la transferencia de los servicios a un tercero contratado para proporcionar los servicios objeto del contrato que se rescinde, o bien de alguna otra manera satisface sus requerimientos en las materias objeto de la presente Licitación.

Durante estos 180 días Tec Pluss S.A. de C.V. estará obligado a continuar brindando el servicio con los mismos niveles contratados; así mismo "PROVÍCTIMA" continuará con los pagos previstos en el contrato.

10. INICIO DEL SERVICIO

El inicio de este servicio, será a partir del 1 de agosto de 2012 al 31 de julio de 2015.

Toda la información específica técnica y necesaria para la implementación y ejecución del proyecto se proporcionará a Tec Pluss S.A. de C.V.

Un fabricante de equipos de cómputo podrá ser integrador de los Servicios de Cómputo siempre y cuando cumpla con las condiciones y requisitos establecidos en este documento.

Se tomara como equipo entregado y para efectos de pago, cuando el licitante adjudicado proporcione a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el original de la responsiva firmada por cada usuario.

Para efecto de pago, el equipo debe permanecer en uso o en resguardo en "PROVÍCTIMA" derivado de alguna auditoria, evento o en trámite de garantía.

SERVICIOS DE SEGURIDAD:

11. HERRAMIENTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE

Tec Pluss S.A. de C.V. realizará la implementación y puesta a punto de la herramienta Microsoft System Center Configuration Manager (MSCCM), para lo cual proveera la infraestructura y los servicios necesarios para realizar su instalación.

"PROVÍCTIMA" proporcionará a Tec Pluss S.A. de C.V. la licencia de operación.

Las características mínimas de configuración son:

- (a) Creación de reportes estadísticos e informes.
- (b) Descubrimiento de software no permitido.
- (c) Descubrimiento de dispositivos en la red para la creación de inventarios.

Dicho periodo de cambio podrá durar hasta 60 días naturales para la migración, los cuales estarán incluidos en la vigencia del contrato o de los convenios modificatorios que en su caso se celebren.

Durante dicho periodo Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara la orientación tecnológica adecuada al personal del nuevo proveedor y de "PROVÍCTIMA", para garantizar la continuidad de los servicios.

Tec Pluss S.A. de C.V. con el objeto de mantener los niveles de servicio, integrará un grupo de trabajo para que en conjunto con personal del nuevo proveedor y de "PROVÍCTIMA" cumpla con los objetivos de la migración y planes en el plazo de tiempo programado.

Al final de la etapa de migración Tec Pluss S.A. de C.V. retirará toda la infraestructura y servicios que hubieren sido parte de la solución y que sean única y exclusivamente de su propiedad, otorgando todas las facilidades necesarias y disposición para el retiro de equipos.

"PROVÍCTIMA" entregará a Tec Pluss S.A. de C.V. los equipos de su propiedad completamente borrados, para garantizar la confidencialidad de la información de la Institución.

En su caso, Tec Pluss S.A. de C.V. durante el periodo de transición hacia un nuevo proveedor integrará un grupo de trabajo para la coordinación en la etapa de migración progresiva del servicio, estableciendo un plan donde se reflejen los límites y participación de Tec Pluss S.A. de C.V. (proveedor actual), de "PROVÍCTIMA" y del nuevo proveedor, así como la relación de los servicios proporcionados, con objeto de no afectar la operación de "PROVÍCTIMA".

Tec Pluss S.A. de C.V. entregara a "PROVÍCTIMA" el documento de retiro del equipo con las firmas correspondientes, de liberación de responsabilidad que el usuario hubiese tenido durante el servicio proporcionado.

Tec Pluss S.A. de C.V. será responsable de recolectar los equipos retirados en el lugar previamente definido por "PROVÍCTIMA" y del control y administración de los mismos.

Tec Pluss S.A. de C.V. entregara los manuales de instalación, actualización, configuración y personalizaciones particulares de aplicaciones institucionales, de configuración de conexión de bases de datos, de software comercial, de dispositivos móviles, de configuración de multifuncionales, de configuración de Internet Explorer, de servicios financieros, de software departamental, de formateo de equipos, de configuraciones en equipos de contingencia, de creación e instalación de imágenes, de conversión de formatos de archivos Microsoft, de acceso por control remoto, en electrónico y/o documental.

Si por caso fortuito o de fuerza mayor uno o más equipos debieran continuar resguardados en la Institución, Tec Pluss S.A. de C.V. y "PROVÍCTIMA" realizarán un convenio para que esta última lo mantenga bajo su resguardo, sin que esto implique de parte de Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionar mantenimiento o servicio a este equipo. La permanencia será por el tiempo necesario y es importante considerar que este equipo tendrá vencida la garantía y estará con cierta depreciación.

Al término del contrato y con posterioridad a la entrega de la información establecida en este numeral, Tec Pluss S.A. de C.V. borrara toda la información de "PROVÍCTIMA" que se haya generado en sus servidores y oficinas durante la vigencia del contrato. El borrado será certificado por "PROVÍCTIMA".

8. Fecha de instalación.
9. Fecha de retiro.
10. Fecha de reubicación.
11. Estatus actual:
 - Instalado.
 - En almacén.
 - En garantía.

9.5. AL FINALIZAR EL CONTRATO

60 días naturales previos al término de la vigencia del contrato, Tec Pluss S.A. de C.V. estará obligado a cumplir con la entrega de la documentación relacionada con memorias técnicas y archivos electrónicos (bases de datos) que formarán parte de la transferencia del conocimiento a "PROVÍCTIMA" o a quien éste designe, debiendo entregar en forma impresa y en medio electrónico, a satisfacción de "PROVÍCTIMA", lo descrito a continuación de manera enunciativa y no limitativa.

(a) PERFILES de servicio instalados en "PROVÍCTIMA"

1. Relación de perfiles de servicio distribuidos por persona, área e inmuebles.
2. Relación de software comercial e institucional instalado de cada equipo administrado.
3. Imágenes base estándar de software creadas por cada tipo de equipo, actualizada.

(b) Aplicaciones institucionales y comerciales:

1. Inventario por plataforma, inmueble y área.
2. Documentación por aplicación.
3. Procedimiento de instalación (incluye configuración para cada versión).
4. Toda aquella documentación adicional relacionada con las aplicaciones.

(c) Base de datos de conocimiento:

1. Solicitudes de instalación de software comercial por la duración del contrato y con corte mensual y separado por área e inmueble.
2. Los reportes (incidentes y requerimientos) más recurrentes en la "Mesa de Servicios" por la duración del contrato y con corte mensual por área e inmueble.
3. Los usuarios que levantan más reportes, clasificados por la duración del contrato y con corte mensual y separado por área e inmueble.
4. Todos los reportes críticos presentados durante la vigencia del contrato, completamente documentados.
5. Consolidado de reportes de niveles de servicio proporcionados durante la vigencia del contrato.
6. Copia de las bases de datos de las aplicaciones de la "Mesa de Servicios" (CMDB, conocimiento, etc.), en archivos planos, en forma de registro, por la duración del contrato y con corte mensual y separado por área e inmueble.

Tec Pluss S.A. de C.V. se obliga a colaborar y a facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados a un nuevo proveedor al finalizar la vigencia del contrato.

Tec Pluss S.A. de C.V. durante la vigencia del contrato, en el proceso licitatorio y de cambio hacia un nuevo servicio, garantizará el cumplimiento de los niveles.

- (a) Proceso de Administración de Cambios.
- (b) Proceso de Administración de la Configuración.
- (c) Proceso de Operación de la "Mesa de Servicios".
- (d) Proceso de Administración de Niveles de Servicio.
- (e) Proceso de la Implementación de la aplicación de actualizaciones de software y monitoreo de hardware "System Center Configuration Manager".
- (f) Proceso de la Implementación del Directorio Activo.
- (g) Proceso de la Implementación del Antivirus.

Lo anterior de acuerdo a los lineamientos establecidos en "PROVÍCTIMA" dentro del marco rector del MAAGTIC (reportes, formatos, indicadores, minutas, acuerdos, procesos implementados en la herramienta automatizada, etc.).

9.4. CARPETA MENSUAL

Mensualmente Tec Pluss S.A. de C.V. entregara una carpeta documental integrando lo siguiente:

- (a) Presentación ejecutiva de la descripción y medición de cada indicador.
- (b) Lista de indicadores:
 - 1. Reporte de atención de llamadas.
 - 2. Abandono de llamadas.
 - 3. Solución de incidentes y requerimientos.
 - 4. Escalamiento de incidentes y requerimientos.
 - 5. Documentación de incidentes y requerimientos.
 - 6. Reporte de disponibilidad de la infraestructura.
 - 7. Efectividad en atención mensual.
 - 8. Reporte de satisfacción de usuario.
 - 9. Días de incumplimiento (desviación en los niveles de servicio en atención y solución de incidentes y requerimientos).
 - 10. Calificación del servicio.
- (c) Base de datos electrónica.
- (d) Matriz de resultados de indicadores.
- (e) Reporte de requerimientos de cambios.
- (f) Reporte de problemas en electrónico.
- (g) Disponibilidad de la herramienta.
- (h) Evidencias de encuestas y solicitudes de servicio.
- (i) Protocolo de aceptación.
- (j) Lista electrónica de equipos instalados, con sus responsivas escaneadas.
- (k) Archivo electrónico de responsivas, mínimo con los siguientes datos:
 - 1. Equipo:
 - Marca.
 - Modelo.
 - Número de serie.
 - 2. Fecha.
 - 3. Nombre.
 - 4. Área.
 - 5. Dirección de Área.
 - 6. Localidad.
 - 7. Ubicación.

entrega de los servicios. Dicho grupo será coordinado por los servidores públicos que "PROVÍCTIMA" designe.

- (b) Establecimiento y firma de los acuerdos de operación (OLA's). Antes de iniciar las operaciones, Tec Pluss S.A. de C.V. firmara los acuerdos de nivel operacional de conformidad con "PROVÍCTIMA", así como con terceros que designe la misma.
- (c) Deberá incluir un calendario de entrega, de instalación y servicios de cómputo.

Tec Pluss S.A. de C.V. suscribirá los acuerdos de operación (OLA's) con otros proveedores de servicios que procedan; en acuerdo, con el apoyo y visto bueno de "PROVÍCTIMA", relacionados con los servicios provistos, en un plazo máximo de 60 días naturales posteriores a la firma del contrato correspondiente.

Los acuerdos de nivel operacional deberán ser revisados y en su caso actualizados semestralmente, de conformidad con el visto bueno de "PROVÍCTIMA".

Los documentos entregables serán los acuerdos de niveles de operación referidos y el "Plan Global del Proyecto"; el cual, también deberá incluir las actividades de sustitución de la infraestructura del proveedor actual por la de Tec Pluss S.A. de C.V.

A partir del fallo Tec Pluss S.A. de C.V. en coordinación con "PROVÍCTIMA", iniciara la implementación del servicio requerido.

9.2. DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO (RESPALDO DE INFORMACIÓN)

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionará a "PROVÍCTIMA" un respaldo mensual considerando la totalidad de la información histórica desde el inicio del contrato hasta su conclusión, de todos los procesos involucrados.

El respaldo mensual contendrá como mínimo lo siguiente:

- (a) Incidentes.
- (b) Requerimientos.
- (c) Cambios.
- (d) CMDB.
- (e) Inventario de equipos.
- (f) Reportes.
- (g) Estadísticas.
- (h) Gráficas.
- (i) Base de conocimientos.
- (j) Matriz de códigos de causa.
- (k) Minutas de reuniones y acuerdos.
- (l) Configuración de las herramientas.
- (m) Relación de usuarios.
- (n) Relación de perfiles de acceso.

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionará a "PROVÍCTIMA" un respaldo que sea manipulable en Excel, de la información del mes inmediato anterior. Dicho respaldo será entregado mensualmente, en DVD, sin que represente un costo adicional.

9.3. PROCESOS IMPLEMENTADOS

Tec Pluss S.A. de C.V. entregará a "PROVÍCTIMA" la documentación de soporte de los siguientes procesos:

- (b) Tec Pluss S.A. de C.V. se abstendrá de instalar software complementario adicional al establecido en el reporte de servicio e inclusive de externar su opinión sobre el hardware y software instalado.
- (c) Una vez terminada la instalación del software complementario Tec Pluss S.A. de C.V. realizará de manera conjunta con el usuario una revisión del software instalado a fin de verificar que el software esté completo.

Una vez instalado y configurado el equipo con la información de trabajo migrada desde el equipo anterior, este último se mantendrá en el lugar del usuario por un día más, durante el cual el usuario deberá revisar si la información está completa e íntegra.

Tec Pluss S.A. de C.V. en coordinación con "PROVÍCTIMA" identificará el orden en que se llevará a cabo la instalación y reemplazo del equipo de cómputo.

Una vez que "PROVÍCTIMA" autorice el inicio de los trabajos de instalación, Tec Pluss S.A. de C.V. levantará en la "Mesa de Servicios" el reporte de servicio para dar seguimiento a la actividad.

Tec Pluss S.A. de C.V. conectará los equipos de cómputo a las tomas de energía eléctrica regulada y a la red de datos que para tal fin "PROVÍCTIMA" tiene dispuesta en cada inmueble.

Para la conexión del equipo de cómputo a la red de "PROVÍCTIMA" se utilizará el cable de datos del equipo actual; en el caso de que sea dañado por Tec Pluss S.A. de C.V., se sustituirá por uno con las mismas características.

En el caso de pérdida, robo o daño del cable de corriente y candados en los equipos Laptop, éstos habrán de ser sustituidos por Tec Pluss S.A. de C.V. sin costo adicional para "PROVÍCTIMA".

9. ENTREGABLES

9.1. AL INICIO DEL SERVICIO Y POSTERIOR A LA FIRMA DEL CONTRATO

Tec Pluss S.A. de C.V. incluye en la propuesta técnica una propuesta de "Plan Global del Proyecto" de acuerdo al Apéndice 7.

"PROVÍCTIMA" contará con un plazo de 2 días hábiles, contado a partir de la fecha de fallo, para analizar y, en su caso, emitir los comentarios que estime procedentes respecto de la propuesta de "Plan Global del Proyecto" presentada por Tec Pluss S.A. de C.V. En dicho caso, Tec Pluss S.A. de C.V. ajustará la mencionada propuesta dentro de los 3 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo señalado, entendiéndose que de no haber comentarios por parte de "PROVÍCTIMA" en el plazo indicado se considerará que existe conformidad respecto de la propuesta presentada.

Tec Pluss S.A. de C.V. tendrá la responsabilidad de ejecutar las tareas técnicas y administrativas necesarias para programar el arranque del servicio, en coordinación con "PROVÍCTIMA" en el plazo establecido, en el "Plan Global del Proyecto".

El "Plan Global del Proyecto", entre otras cosas, incluye:

- (a) Conformación del grupo de administración del servicio. Durante la etapa de planeación del arranque se conformará un grupo de administración responsable de garantizar la

una credencial que lo identifique con su nombre y dicha credencial la portara a la vista. En caso de no tener dichos distintivos no podrá participar en las actividades encomendadas.

El área de seguridad de "PROVÍCTIMA" adicionalmente le proporcionará una credencial de acceso, previo registro, y la conservara durante su permanencia y hacer la devolución una vez concluida su participación.

Si por caso fortuito o fuerza mayor algunas de las personas asignadas no pudiesen presentarse a laborar en "PROVÍCTIMA", Tec Pluss S.A. de C.V. lo detectara oportunamente a través del coordinador y lo reemplazara con una persona el mismo día.

El coordinador de esta fase de transición estará monitoreando en forma permanente el trabajo, avance y calidad del personal asignado. En caso de existir algún detalle importante se notificara oportunamente a "PROVÍCTIMA".

Los discos duros utilizados para el proceso de respaldo serán resguardados en "PROVÍCTIMA" hasta el término de la fase de transición y serán borrados antes de su retiro.

Previo al proceso de migración, Tec Pluss S.A. de C.V. revisara de manera general e identificar si en el contenido del disco duro se encuentran archivos de música, videos e información de tipo personal y notificar al responsable de parte de "PROVÍCTIMA" el resultado de la revisión, aclarando al usuario que esta información no será copiada al nuevo equipo.

B) Personalización de equipos de cómputo para el usuario final.

El equipo nuevo debe quedar personalizado de la misma forma que el equipo anterior, en cuanto a los siguientes detalles:

(a) Hardware:

1. Configuración de mouse para usuario zurdo o derecho.
2. Conexión de cualquier equipo o dispositivo periférico que estuviera conectado en el equipo retirado y que éste fuese autorizado por "PROVÍCTIMA".

(b) Software:

1. Configuración de accesos directos.
2. Configuración de Microsoft Internet Explorer.
3. Configuración de "mis favoritos" de Internet.
4. Configuración del correo electrónico, que incluye calendario, contactos, archivo de correo PST, tareas, notas, información compartida, etc.
5. Servicio de impresión configurado de acuerdo a su perfil.
6. Configurado con su perfil para integración y autenticación al Directorio Activo.
7. Configuración de cualquier servicio, equipo o periférico que esté en uso en el equipo anterior.
8. Aplicaciones institucionales instaladas y configuradas.

Instalación de software complementario:

- (a) La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones proveerá a Tec Pluss S.A. de C.V. los medios, manuales, actualizaciones, parches y licencias que se requieran para cumplir con la instalación del software complementario.

17. Una vez entregado el equipo nuevo, Tec Pluss S.A. de C.V. mostrara el funcionamiento básico al usuario, entregar, en caso de Laptop, candado, maletín y la responsiva para firma de recibido.
18. En el caso de Laptop Tec Pluss S.A. de C.V. explicara la funcionalidad para interactuar con un proyector.
19. Recabar con el usuario la firma de resguardo del equipo nuevo.
20. Proporcionar a "PROVÍCTIMA" el documento original de resguardo del equipo firmado por el usuario y proporcionar una copia al usuario.
21. Conservar una copia del resguardo firmado por el usuario.
22. Los dos equipos, nuevo y anterior, se dejaran en el lugar del usuario, y quedará conectado a la corriente eléctrica el equipo nuevo.
23. Tec Pluss S.A. de C.V. considerara tener disponible al día siguiente del fallo al menos un equipo de cada modelo y características de los ofertados, para estar en posibilidades de proporcionárselo a "PROVÍCTIMA" para generar la imagen base estándar de software forma inmediata.

Tec Pluss S.A. de C.V. colocara el equipo nuevo previamente preparado en el escritorio o mesa de trabajo que utilice el usuario, cuidando en todo momento no afectar el mobiliario o materiales, papelería y demás aditamentos de trabajo de los usuarios. En caso de que durante el traslado del equipo éste se viese afectado o dañado en forma intencional o accidental, o bien la afectación fuese en el mobiliario o por algún objeto propiedad de "PROVÍCTIMA" o del usuario, Tec Pluss S.A. de C.V. asumirá el costo correspondiente.

Tec Pluss S.A. de C.V. concientizara a su personal sobre las políticas y lineamientos de "PROVÍCTIMA". Por ejemplo, el personal asignado tendrá tatuajes, cortes y tintes de cabello extravagantes, vestimenta inapropiada, hombres con aretes o similares en cualquier parte del cuerpo visibles, lenguaje vulgar. El personal asignado se presentara aseado. El trato hacia los usuarios y funcionarios de "PROVÍCTIMA" será de respeto. El personal asignado no expresara opiniones técnicas acerca de su percepción de los equipos de cómputo. El personal asignado no tomara ningún objeto del lugar del usuario o de "PROVÍCTIMA", por pequeño o insignificante que pueda parecerle.

Tec Pluss S.A. de C.V. no realizar actividades o tareas que sean indicadas por el usuario y que sean distintas a las estipuladas en este documento.

En caso de que el personal asignado no cumpla con estos lineamientos sera sustituido el mismo día en que se detecte.

Los empaques del equipo nuevo serán concentrados en un solo lugar y éste será definido por "PROVÍCTIMA".

Tec Pluss S.A. de C.V. entregará un reporte diario a "PROVÍCTIMA" sobre el avance del día incluyendo cualquier información importante que pueda comprometer los tiempos establecidos. Este reporte se elaborara en Excel y será entregado a las 16:00 horas. Se realizara una reunión semanal con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de "PROVÍCTIMA" para informar del avance del proyecto.

Los checklist elaborados serán entregados a "PROVÍCTIMA" y validar si el software está autorizado para su uso.

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara a su personal desde el primer día de trabajo en las instalaciones de "PROVÍCTIMA" una bata o camisa con el logotipo de la empresa, así como,

- (o) Los discos duros externos propiedad de Tec Pluss S.A. de C.V. y utilizados para el respaldo y migración de datos serán borrados bajo el mismo procedimiento definido en este documento para el borrado de los equipos anteriores.
- (p) Tec Pluss S.A. de C.V. cuenta con toda la papelería propia necesaria para la administración y control del proyecto.
- (q) Tec Pluss S.A. de C.V. considerara para todo el personal asignado en sitio durante el cambio de equipos y posterior a éste, teléfonos celulares o radios como medio de comunicación y localización del personal, incluyendo al coordinador de su parte y de parte de "PROVÍCTIMA".
- (r) Tec Pluss S.A. de C.V. proveerá el directorio telefónico y matriz de escalamiento de su personal asignado a este servicio.
- (s) "PROVÍCTIMA" proveerá la relación de usuarios de Black Berry propiedad de "PROVÍCTIMA", para su instalación en el equipo nuevo. Los usuarios con este tipo de dispositivos y que no sean propiedad de "PROVÍCTIMA" no serán instalados por Tec Pluss S.A. de C.V. a menos que se haya instalado y configurado bajo una solicitud especial.

En el proceso de transición e implementación del servicio Tec Pluss S.A. de C.V. deberá considerar la cantidad de personas y el tiempo necesario para mantener y garantizar los niveles de servicio requeridos por "PROVÍCTIMA".

8.2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO GENERAL

Tec Pluss S.A. de C.V. reemplazara el equipo anterior del usuario por el equipo nuevo de su propiedad, el cual contara con el mismo software y funcionalidad que el equipo anterior, así como todos los datos generados por el usuario, derivado de sus actividades laborales. El acceso a los servicios de red, impresión, escaneo, fotocopiado y fax también deberán mantenerse de la misma forma.

A). Actividades mínimas a realizar por parte de Tec Pluss S.A. de C.V.:

1. Recibir y concentrar el equipo nuevo en el lugar indicado por "PROVÍCTIMA".
2. Validar que los equipos lleguen completos de acuerdo al plan previamente definido.
3. Informar oportunamente cualquier anomalía y asunto importante o relevante a "PROVÍCTIMA".
4. Desempacar el equipo nuevo en el lugar previamente definido por "PROVÍCTIMA".
5. Verificar y validar que el equipo se encuentre en las condiciones solicitadas.
6. Elaborar un checklist del software instalado en el equipo anterior.
7. Instalar en el equipo nuevo la imagen base estándar de software en el lugar definido previamente por "PROVÍCTIMA".
8. Trasladar el equipo nuevo al lugar del usuario.
9. Tec Pluss S.A. de C.V. contara con los medios necesarios para el traslado de los equipos.
10. Respalidar la información del equipo anterior en un disco duro externo de su propiedad.
11. Migrar los datos (no aplicaciones) del equipo anterior al equipo nuevo.
12. Integrar el equipo nuevo al dominio de "PROVÍCTIMA".
13. Validar junto con el usuario del equipo que la información del equipo nuevo este completa.
14. Realizar los ajustes, cambios, configuración o reinstalación de software necesario para lograr el reemplazo de manera correcta.
15. Validar los servicios de red, acceso a Internet, Intranet, impresión, fax, escaneo.
16. Tec Pluss S.A. de C.V. dará una plática del funcionamiento básico del equipo al usuario, explicando la ubicación y funcionalidad de los diversos componentes y entregará un tríptico a manera de instructivo de uso.

- (a) Equipos de cómputo Laptop.
- (b) Equipos de cómputo Desktop.
- (c) Accesorios

La atención de los servicios se realizara en las direcciones señaladas en el **Apéndice 5**.

El suministro de los equipos de cómputo, incluyendo su instalación y personalización con el usuario final, concluirá el 30 de agosto de 2012 en base al "Plan Global del Proyecto".

En el caso de solicitudes de equipos de cómputo y/o accesorios adicionales a los equipos inicialmente solicitados se considerarán los siguientes tiempos de entrega:

- (a) 5 equipos o menos, 5 días hábiles.
- (b) 6 equipos o más, 20 días hábiles.
- (c) 10 accesorios o menos, 2 días hábiles.
- (d) 11 accesorios o más, 7 días hábiles.

En caso de atraso imputable a Tec Pluss S.A. de C.V. "PROVÍCTIMA" aplicará una sanción del 0.5% por cada día de atraso con respecto al importe unitario de los servicios solicitados.

8. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

8.1. PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN Y MIGRACIÓN DE LOS EQUIPOS

Tec Pluss S.A. de C.V. Considerara las siguientes premisas:

- (a) El equipo de cómputo llegó en el plazo establecido.
- (b) Tec Pluss S.A. de C.V. recibió capacitación técnica para la instalación de aplicaciones institucionales y servicios de impresión, escaneo y fax.
- (c) Existe un "Plan Global del Proyecto" acordado con "PROVÍCTIMA".
- (d) Se tiene asignado un líder coordinador de parte de Tec Pluss S.A. de C.V. para el seguimiento y control de los cambios.
- (e) Tec Pluss S.A. de C.V. cuenta con el apoyo del supervisor actual de la "Mesa de Servicios" para asesorar sobre las aplicaciones de "PROVÍCTIMA".
- (f) Tec Pluss S.A. de C.V. tiene la información suficiente para escalar desviaciones o problemas (matriz de escalamiento).
- (g) Tec Pluss S.A. de C.V. conoce las políticas y lineamientos de "PROVÍCTIMA".
- (h) Tec Pluss S.A. de C.V. participó en las reuniones de trabajo con los usuarios críticos para definir el plan de sustitución.
- (i) Tec Pluss S.A. de C.V. cuenta con la totalidad de los checklist de los equipos a sustituir.
- (j) Tec Pluss S.A. de C.V. concentró la información a migrar en una sola carpeta llamada "mis documentos" a menos que exista una excepción al respecto.
- (k) Tec Pluss S.A. de C.V. depuró archivos temporales de los equipos como parte de su checklist, previa confirmación con el usuario.
- (l) Tec Pluss S.A. de C.V. cuenta con los suficientes discos duros externos para el proceso de migración, así como cualquier otra herramienta de hardware o software necesaria para las actividades de migración.
- (m) Tec Pluss S.A. de C.V. cuenta con la imagen base estándar de software proporcionada por "PROVÍCTIMA".
- (n) Tec Pluss S.A. de C.V. acordará con "PROVÍCTIMA" el destino final de los empaques de los equipos.

	temporal		
Tiempo Total de Solución		06:00 horas	12:00 horas

En el caso de las solicitudes de atención y solución de incidentes, problemas y requerimientos, el tiempo de atención y solución dependerá de los recursos disponibles y los acuerdos internos establecidos.

Cualquier incumplimiento de los plazos establecidos será motivo para aplicar la pena convencional por retraso.

Para la medición del mantenimiento e instalaciones se asignará una calificación a mes vencido del servicio prestado, basado en los siguientes indicadores:

1. EFECTIVIDAD EN ATENCIÓN DE FALLAS Y EN LOS SERVICIOS DE INSTALACIONES DE EQUIPOS PROPIEDAD DE "PROVÍCTIMA": EA = (RAT+SI)/TR.

Donde:

- EA: efectividad en atención mensual;
- RAT: reportes de fallas resueltas en tiempo;
- SI: servicios de instalaciones atendidos en tiempo (fecha compromiso registrada), y
- TR: total de reportes y solicitudes de servicios recibidos.

El nivel de servicio mínimo esperado se encuentra en las tablas anteriores.

2. SATISFACCIÓN USUARIO (SU): es el porcentaje de los reportes y servicios señalados como satisfactorio por el usuario entre el total de reportes y servicios atendidos. Se considerarán como satisfactorios los que el usuario califique como "Bueno" y "Excelente".

3. DÍAS DE INCUMPLIMIENTO (DI): es la sumatoria del número de horas y minutos de incumplimiento (retraso), convertidas a días, respecto de los tiempos máximos de reparación establecidos

Tomando como base los indicadores descritos previamente, la calificación del servicio se compondrá de la siguiente manera:

$$\text{Calificación} = [(.9)*(EA) + (.1)*(SU)] * 100$$

Se aplicará sanción a partir del momento en que la calificación mensual del servicio sea menor a 97 puntos, de acuerdo a lo siguiente:

0.5% calculada sobre el importe del pago correspondiente al mes de que se trate por cada punto inferior a 97 puntos de la calificación mensual, en el entendido de que las fracciones de 0.50 a 0.99 suben al entero inmediato siguiente y las fracciones de 0.01 a 0.49 bajan al entero inmediato siguiente.

7.3. INDICADORES DE SUMINISTRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
Aplica para:

El tiempo de respuesta se tomara en cuenta a partir del primer contacto hecho con el usuario que solicito el servicio.

El tiempo de solución se encuentra señalado a continuación, tomándose en cuenta el horario hábil de "PROVÍCTIMA".

Todo reporte turnado Tec Pluss S.A. de C.V. antes de las 21:00 horas se someterá a los tiempos señalados en este apartado; posterior a esta hora se turnarán como recibidos al día hábil siguiente debiendo ser atendidos a partir de las 8:00 horas.

En el caso de solicitudes de atención y solución de incidentes, problemas y requerimientos en localidades regionales la atención y solución podrá ser por control remoto, previa autorización del usuario y siempre y cuando no sea necesaria la presencia física de Tec Pluss S.A. de C.V. en sitio.

En todo caso Tec Pluss S.A. de C.V. será responsable del traslado y seguridad de los equipos en reparación sin costo adicional para "PROVÍCTIMA".

Con base en el diagnóstico del personal de Tec Pluss S.A. de C.V., previendo que el tiempo de solución sea mayor al requerido en este documento, suministrara un equipo nuevo sustituto, de manera definitiva, de las mismas características que el equipo dañado, debidamente personalizado, sin costo adicional para "PROVÍCTIMA", para que el usuario continúe con su operación normal.

El tiempo especificado en las siguientes tablas se refiere a horas hábiles.

Tiempos de atención y solución:

Fallas de software		Área Metropolitana	Área Regional
Tiempo de atención		01:00 horas	02:00 horas
Tiempo de Solución	Diagnostico	00:50 horas	01:40 horas
	Escalamiento al Especialista	00:10 horas	00:20 horas
	Ejecución de solución	04:00 horas	08:00 horas
Tiempo Total de Solución		6:00 horas	12:00 horas

Fallas de hardware		Área Metropolitana	Área Regional
Tiempo de atención		01:00 horas	02:00 horas
Tiempo de Solución	Diagnostico	00:50 horas	01:40 horas
	Preparar equipo	04:10 horas	08:20 horas

3. SOLUCIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS (SP): Un mínimo del 98% de los reportes de primer nivel que le corresponden a la "MESA DE SERVICIOS" deberá ser resuelto. Este indicador tiene un peso de 30. La medición se realizará considerando: TOTAL DE REPORTES SOLUCIONADOS POR LA "MESA DE SERVICIOS"/TOTAL DE REPORTES QUE NO REQUIERAN ASISTENCIA EN SITIO. La fuente para la medición será el reporte generado por la herramienta de la "Mesa de Servicios" propiedad de Tec Pluss S.A. de C.V.

4. ESCALAMIENTO DE INCIDENTES Y PROBLEMAS (EP): El 100% de reportes críticos deberán ser escalados a los ingenieros asignados de acuerdo a matriz definida vía teléfono celular. Este indicador tiene un peso de 10. La medición se realizará considerando: TOTAL DE REPORTES CRÍTICOS ESCALADOS CON BASE A MATRIZ/TOTAL DE REPORTES CRÍTICOS REGISTRADOS. La fuente para la medición será el reporte generado por la herramienta de la "Mesa de Servicios" propiedad de Tec Pluss S.A. de C.V. y el reporte de escalamiento.

5. DOCUMENTACIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS (DP): El 100% de reportes deberán ser documentados con los datos obligatorios en el registro de reportes para seguimiento y cierre. Este indicador tiene un peso de 5. La medición se realizará considerando: TOTAL DE REPORTES QUE CUMPLIERON CON CRITERIOS DE DOCUMENTACIÓN/TOTAL DE REPORTES MUESTRA. Se considera muestra el 5% del total de reportes registrados al mes. La fuente para la medición será el reporte generado por la herramienta de la "Mesa de Servicios" propiedad de Tec Pluss S.A. de C.V.

6. DISPONIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA (DI): La infraestructura de la "Mesa de Servicios" que se utilizará para el soporte técnico, telefónico y atención de solicitudes por parte de los ingenieros asignados de primer nivel, deberá tener 100% de disponibilidad. Este indicador tiene un peso de 5. La medición se realizará considerando: TOTAL DE MINUTOS DISPONIBLES DE LOS EQUIPOS DURANTE EL MES/TOTAL DE MINUTOS DISPONIBLES DE LOS EQUIPOS DE LA VENTANA DE SERVICIO MENSUAL. La fuente para la medición será el reporte generado por la herramienta de la "Mesa de Servicios" propiedad del licitante adjudicado.

Tec Pluss S.A. de C.V. entregará mensualmente, dentro de los primeros 10 días hábiles del mes, un reporte con los resultados correspondientes a la medición de cada uno de los indicadores, sin representar un costo adicional para "PROVÍCTIMA".

Se aplicará sanción a partir del momento en que la calificación mensual del servicio sea menor a 97 puntos, de acuerdo a lo siguiente:

0.5% calculada sobre el importe del pago correspondiente al mes de que se trate por cada punto inferior a 97 puntos de la calificación mensual, en el entendido de que las fracciones de 0.50 a 0.99 suben al entero inmediato siguiente y las fracciones de 0.01 a 0.49 bajan al entero inmediato siguiente.

7.2. INDICADORES DE SOPORTE, MANTENIMIENTO E INSTALACIONES

Aplica para:

- (a) Equipos de cómputo propiedad del licitante adjudicado.
- (b) Equipos de cómputo propiedad de "PROVÍCTIMA".

Para el caso de equipos de cómputo y/o accesorios adicionales nos sujetaremos a lo dispuesto en los numerales 5.5 y 7.3 de este documento.

En caso de que "PROVÍCTIMA" requiera incrementar la cantidad de equipo de cómputo personal durante los últimos 6 meses del contrato o en el supuesto de una ampliación contractual, Tec Pluss S.A. de C.V. tendrá la posibilidad de entregar equipos; usados, de marca diferente a la ofertada o reconstruidos, siempre y cuando cumplan con las características mínimas solicitadas y se sigan cumpliendo con los niveles de servicio acordados. Así mismo, los equipos de reasignación que hayan sido liberados durante la vigencia del presente contrato podrán ser usados para éste fin.

Las actividades propias de la administración, soporte y mantenimiento a la infraestructura propiedad Tec Pluss S.A. de C.V. que requiera atención en días y horarios extraordinarios no tendrán costo para "PROVÍCTIMA". Los apoyos a proyectos independientes se canalizaran por separado, con el área de "PROVÍCTIMA" interesada en recibirlos.

7. INDICADORES Y NIVELES DE SERVICIO

7.1. INDICADORES DE "MESA DE SERVICIOS"

Se asignará una calificación mensual del servicio prestado basado en los siguientes indicadores con su meta y peso:

1. ATENCIÓN DE LLAMADAS (AT): El 98% de llamadas deberán ser atendidas en tiempo (promedio \leq 10 segundos). Este indicador tiene un peso de 20. La medición se realizará considerando: TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS EN TIEMPO/TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS. La fuente para la medición será con el reporte generado por el "ACD" (Automatic Call Distributor) de Tec Pluss S.A. de C.V.

2. ABANDONO DE LLAMADAS (AB): 5% máximo de abandono de llamadas (después del doceavo segundo). Este indicador tiene un peso de 30. La medición se realizará considerando: % DE ABANDONO REPORTADO POR EL "ACD" DE Tec Pluss S.A. de C.V. (respecto del total de llamadas hechas). El cumplimiento de AB se realizará con base en la siguiente tabla de evaluación. Se utilizará el promedio de todas las llamadas del periodo a medir, es decir, el promedio mensual. No el promedio diario acumulado en el mes.

% Abandono	Cumplimiento
0 - 5	100%
5.01 - 6	95%
6.01 - 7	90%
7.01 - 8	85%
8.01 - 9	80%
9.01 - 10	75%
10.01 - 11	70%
11.01 - 12	65%
12.01 - 13	60%
13.01 - 14	55%
14.01 - 15	50%
\geq 15.01	0%

La fuente para la medición será el reporte generado por el "ACD" de Tec Pluss S.A. de C.V.

La imagen base estándar de software será instalada al inicio o en caso de un reemplazo del equipo de cómputo.

Los equipos de cómputo que Tec Pluss S.A. de C.V. suministre a "PROVÍCTIMA" pueden o no estar asegurados, a criterio y decisión de Tec Pluss S.A. de C.V. Sin embargo, en caso de daño, siniestro o robo, el equipo se reemplazara y el usuario responsable del equipo entregara, en su caso, copia del acta levantada en el Ministerio Público.

En caso de cualquier pérdida del equipo por daño irreparable, siniestro o robo, Tec Pluss S.A. de C.V. queda obligado a suministrar a "PROVÍCTIMA" un equipo sustituto nuevo de las mismas características que el originalmente suministrado, y dejarlo operando en un plazo no mayor a 24 horas hábiles, sin ningún costo adicional para "PROVÍCTIMA".

Los daños ocasionados por los usuarios en forma accidental o por el uso cotidiano también serán cubiertos por Tec Pluss S.A. de C.V. y sin costo para "PROVÍCTIMA".

Cualquier tipo de daño que se presente en los equipos y que interrumpa la operación normal de su funcionalidad deberá ser cubierto por Tec Pluss S.A. de C.V. y sin costo adicional para "PROVÍCTIMA".

6.3. DISTRIBUCIÓN E INSTALACIÓN DE SOFTWARE EN FORMA REMOTA Y EN SITIO

Tec Pluss S.A. de C.V. realizara la distribución y configuración de software hacia los equipos de cómputo personal de forma remota y solo en casos excepcionales esta distribución y configuración se efectuará en sitio.

Todas las actividades relacionadas con acceso remoto generaran y conservaran una bitácora para revisión en caso necesario, además de ser generado forzosamente como un requerimiento desde la "Mesa de Servicios" por medio de un ticket.

Cuando así lo requiera "PROVÍCTIMA", se realizaran en forma remota o en sitio, sin costo adicional para "PROVÍCTIMA", las tareas de distribución e instalación masiva o selectiva de software institucional y/o comercial en los equipos de cómputo personal.

El software que se distribuirá comprende, entre otros, Visual Basic, Progress, etc.

6.4. SERVICIOS ADICIONALES

Tec Pluss S.A. de C.V. atenderá las solicitudes de servicios adicionales que "PROVÍCTIMA" le formule, sin ningún costo para "PROVÍCTIMA", consistiendo éstos en la asignación de personal con carácter provisional, para que satisfaga necesidades de servicios específicas y extraordinarias de "PROVÍCTIMA".

En todos los casos los apoyos no implicarán la asignación de más de 15 técnicos, ni por un plazo mayor de 20 días.

"PROVÍCTIMA" requerirá un máximo de 2,000 horas de servicio, utilizables en días y horarios hábiles y no hábiles durante la vigencia de este contrato, sin costo adicional.

En caso de requerirse algún servicio o servicios en horario extraordinario se notificará lo conducente Tec Pluss S.A. de C.V. con la anticipación necesaria, de acuerdo al evento, considerando que pueden surgir imprevistos con diferentes niveles de impacto y por lo tanto se contara con la capacidad de atender.

Al inicio del proyecto se considerará como sistema operativo a Microsoft Windows 7 Pro, posteriormente, si "PROVÍCTIMA" adquiriera algún esquema de actualización, también habrían de llevarse a cabo la actualización del software.

Tec Pluss S.A. de C.V. Obtendrá la firma de conformidad del usuario a quien se entrega el equipo; dicho documento se utilizará como comprobante del servicio proporcionado. El equipo se considerará "operativo" a partir del momento en que Tec Pluss S.A. de C.V. obtenga el visto bueno del usuario; los pagos en todo caso se realizarán a partir del momento en que los equipos estén operando. Una vez que el equipo se encuentre "operativo" no se suspenderá en ningún momento el pago del servicio (salvo el caso de rescisión y terminación anticipada del contrato).

La sustitución, recuperación, formateo, traslado y entrega de los equipos propiedad de "PROVÍCTIMA" se realizará en la ubicación que "PROVÍCTIMA" indique a Tec Pluss S.A. de C.V.

Adicionalmente "PROVÍCTIMA" cuenta con equipo de cómputo (Desktop y Laptop) que será reemplazado una vez que se le indique a Tec Pluss S.A. de C.V.

Los equipos de cómputo personal tanto de Desktop como Laptop a suministrar serán nuevos, de tecnología actual y mejor desempeño, de acuerdo a las características del **Apéndice 1**.

En el caso de los equipos propiedad de Tec Pluss S.A. de C.V., el borrado de información de los equipos que por cualquier causa se retiren, será de acuerdo al procedimiento que se establezca previamente con "PROVÍCTIMA".

6.2. RETIRO DE EQUIPO.

El detalle de estas actividades formará parte del "Plan Global del Proyecto", el cual forma parte de la propuesta técnica.

Tec Pluss S.A. de C.V., a través de su personal técnico, mostrara al usuario la localización de:

- (a) Botones de encendido de CPU, monitor y expulsión de unidad óptica.
- (b) Controles de brillo, contraste y ajuste de pantalla.
- (c) Puertos correspondientes a monitor, mouse y teclado.

Tec Pluss S.A. de C.V. documentara el resguardo correspondiente del equipo asignado, para su control y registro, y se entregará una copia a "PROVÍCTIMA" (sólo contando con dicho resguardo y el visto bueno del usuario se procederá al pago del servicio correspondiente).

El documento no tendrá tachaduras, enmendaduras, datos ilegibles o una presentación inadecuada.

"PROVÍCTIMA" proporcionará el licenciamiento necesario para el "upgrade" que requiera. En su oportunidad Tec Pluss S.A. de C.V. realizara el plan de instalación y la ejecución del mismo con la aprobación de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de "PROVÍCTIMA". Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara a "PROVÍCTIMA" el formato de servicio con el visto bueno de la funcionalidad del equipo de cómputo del usuario, posterior a la instalación.

Los equipos se entregaran con el sistema operativo Windows 7 Pro OEM; su puesta en operación implica la instalación de las aplicaciones y/o software institucional con que cuente el equipo a sustituir o en su defecto las que "PROVÍCTIMA" indique a Tec Pluss S.A. de C.V.

Solo en caso de que alguna o algunas aplicaciones institucionales no funcionen con Windows 7 Pro, Tec Pluss S.A. de C.V. considerara mantener el mismo sistema operativo con el que funciona actualmente la aplicación.

Tec Pluss S.A. de C.V. integrara los equipos al Directorio Activo de "PROVÍCTIMA" con apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de "PROVÍCTIMA".

La licencia "OEM" del sistema operativo Windows 7 Pro de los equipos de cómputo propiedad de Tec Pluss S.A. de C.V. será proporcionada por él mismo; cualquier otra licencia de software adicional al sistema operativo, de los equipos Desktop y Laptop será proporcionada por "PROVÍCTIMA".

Con la finalidad de estandarizar y facilitar los procedimientos de instalación, configuración y puesta a punto del hardware y software en los equipos de cómputo, Tec Pluss S.A. de C.V. con supervisión del personal responsable de "PROVÍCTIMA", elaborara una imagen base estándar de software independiente del fabricante del equipo de cómputo, misma que será instalada y configurada en cada uno de los equipos ofertados.

El mantenimiento y/o actualización de la imagen base estándar de software es un requerimiento de "PROVÍCTIMA"; la cual se reserva el derecho de solicitar dicho mantenimiento y/o actualización, sin que esto limite a Tec Pluss S.A. de C.V. a que de manera preventiva y/o proactiva la actualice cada vez que se presente alguno de los siguientes casos: que se liberen parches de seguridad del sistema operativo, que se realicen actualizaciones mayores o críticas de la plataforma estándar de software de "PROVÍCTIMA"; así como para reflejar cualquier nueva disposición.

La imagen base estándar de software integrara los elementos de los programas propios del equipo de cómputo tales como:

- (a) Controladores de dispositivos.
- (b) Sistema operativo Windows 7 Pro.
- (c) Microsoft Internet Explorer, con la página de "PROVÍCTIMA" o de la Intranet al inicio en forma predeterminada.
- (d) Suite de Microsoft Office en la(s) versión(es) proporcionada(s) por "PROVÍCTIMA".
- (e) Software de antivirus en la versión proporcionada por "PROVÍCTIMA".
- (f) Video configurado (resolución, brillo, contraste y visibilidad dentro del monitor).
- (g) Teclado en español predeterminado así como las teclas de acceso rápido habilitadas.
- (h) Agente de software de la herramienta para la administración de hardware y software (proporcionado por Tec Pluss S.A. de C.V.)
- (i) Versiones gratuitas liberadas al momento del suministro: Acrobat Reader.
- (j) Actualizaciones de Microsoft vigentes.

Posterior a la instalación de la imagen base estándar de software, el equipo se personalizara con los puntos indicados en el apartado b) del numeral 8.2.

Los equipos de cómputo quedaran instalados, configurados y operando en los plazos establecidos en el "Plan Global del Proyecto".

Los equipos necesarios para el laboratorio serán proporcionados por Tec Pluss S.A. de C.V. y serán de la misma marca, modelo y especificaciones de los equipos en producción y al menos uno de cada tipo y modelo.

Los equipos para el laboratorio no implican un costo adicional para "PROVÍCTIMA" y en caso de que se requiriera instalar un equipo de "PROVÍCTIMA" esto tampoco implicará un costo adicional para la Procuraduría.

6. SUMINISTRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

6.1. ALCANCE Y REQUERIMIENTOS

El Apéndice 8 muestra los tipos y cantidades de los equipos de cómputo requeridos.

Para las actividades de migración de los equipos al inicio del contrato se asignara por parte de Tec Pluss S.A. de C.V. un coordinador, sin costo adicional para "PROVÍCTIMA", que controle, registre y supervise los cambios programados y realizados, así como el nivel de satisfacción de los usuarios y estatus de la instalación. Dicha información se presentara de la siguiente manera:

- (a) Entregando un reporte escrito diario al administrador del contrato por parte de "PROVÍCTIMA".
- (b) Entregando un reporte escrito semanal a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de "PROVÍCTIMA".

La "Mesa de Servicios" iniciara con el modulo de atención y solución de incidentes, problemas y requerimientos a partir del día 1 de agosto 2012. El resto de los servicios deberán estar en operación a más tardar el 25 de agosto de 2012.

La instalación y entrega de los equipos ofertados comenzara a más tardar el 1 de agosto de 2012, con un avance diario del 10% de los equipos solicitados, implementación que estará completada a más tardar el 25 de Agosto de 2012.

Tec Pluss S.A. de C.V. incluirá los reguladores de voltaje y/o No-Break's que considere necesarios para proteger los equipos de las contingencias que sucedan con el suministro eléctrico.

Los equipos de cómputo desde el momento en que sean puestos en operación por Tec Pluss S.A. de C.V. en términos de lo requerido, serán soportados por Tec Pluss S.A. de C.V. con el alcance y especificaciones establecidas en el presente documento.

En caso de así requerirlo "PROVÍCTIMA", cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, podrá devolver equipos Tec Pluss S.A. de C.V. por lo que en tal supuesto procederá el ajuste en el pago mensual de los servicios contratados.

El atraso en la entrega de los equipos requeridos por "PROVÍCTIMA", por causas imputables a Tec Pluss S.A. de C.V. será sancionado con una pena convencional igual al 1% por cada día natural de atraso, por equipo, tomándose como base para el cálculo respectivo el "precio unitario mensual" del equipo suministrado.

Dentro del presupuesto mínimo y máximo establecido por "PROVÍCTIMA", este podrá requerir a Tec Pluss S.A. de C.V. el suministro de equipo de cómputo Desktop y Laptop y/o accesorios, por lo que Tec Pluss S.A. de C.V. entregara en su propuesta costos unitarios mensuales, contemplando periodos de servicio de 36 meses de los siguientes dispositivos:

	Descripción
Monitor	Monitores planos tipo LED mínimo de 19", resolución mínima de 1600 x 900@ 60 Hz, tiempo de respuesta típico 5ms, vida de la lámpara de 30,000 horas con el brillo a la mitad de su capacidad, ángulo de movimiento de pantalla en giro 360°, Capacidad de rotación. Entrada de video VGA, DVI-D y Display Port, deberá contar con dos puertos USB Drivers con soporte a Windows 7 Pro. Logo del fabricante del CPU ofertado. Consumo de energía máximo de 34W, consumo de energía promedio de 26W , deberá incluir cable VGA, DVI-D, USB y cable de poder con una distancia de 1.8m. Con Garantía de fábrica de 3 años en partes, mano de obra y en sitio. Deberá cumplir con los siguientes estándares: Energy Star 5.0 , EPEAT GOLD, TCO 5.0, NOM, VESA
Docking Station	Dock station de la misma marca del fabricante de la laptop ofertada.
Teclado	Teclado de 105 teclas con 12 teclas de función con soporte a tarjeta SmartCard, de la misma marca del fabricante, en español con conector PS/2 o USB
Mouse	Mouse óptico de la misma marca del fabricante con scroll con conexión PS/2 ó USB
VideoProyector	Características de portabilidad, con diseño compacto y liviano, operación automática, resolución física de 1024 x 768, brillo 3,000 Lúmenes ANSI, autoenfoque, autoencendido y detección automática de señales, configuración sencilla de operar, vida útil de la lámpara mínimo hasta 3,599 hrs., visor USB, adaptable para transmisión vía Bluetooth.

5.7. LABORATORIO DE INSTALACIONES

El objetivo de este laboratorio será contar, cuando sea requerido, con un ambiente de pruebas para verificar previamente la funcionalidad de:

- (a) Convivencia de aplicaciones institucionales.
- (b) Sustitución de los equipos propiedad de Tec Pluss S.A. de C.V. para pruebas previas de funcionalidad y convivencia de aplicaciones institucionales. Si fuera necesario, Tec Pluss S.A. de C.V. solicitará apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de "PROVÍCTIMA" para recibir la capacitación sobre las aplicaciones y software institucional actual y futuro.
- (c) Sustitución de equipos por fallas y/o vencimiento de garantía.
- (d) Nuevas instalaciones y actualizaciones de hardware y software requeridas por "PROVÍCTIMA".

En caso de presentarse algún incidente o problema de incompatibilidad entre las aplicaciones institucionales y el sistema operativo Windows, en la versión solicitada, o bien cualquier otro problema de compatibilidad derivado de este proyecto, se cambiara el equipo de cómputo, pero se conservara el mismo sistema operativo del equipo original.

U10

mismo deberá existir una autorización escrita por parte del último usuario o en su ausencia, firma del Director del área correspondiente.

La licencia del sistema operativo que se usara en los equipos propiedad de "PROVÍCTIMA" será aquella que se encuentra en la etiqueta pegada al gabinete del CPU. En caso de que esta licencia sea ilegible Tec Pluss S.A. de C.V. no reinstalará dicho sistema informándolo así al personal responsable de "PROVÍCTIMA".

Los equipos propiedad de "PROVÍCTIMA" que sean retirados temporal o permanentemente serán dictaminados de acuerdo a sus condiciones y de acuerdo a los parámetros y criterios establecidos por "PROVÍCTIMA".

5.5. REUBICACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

La reubicación de los equipos de cómputo se efectuará, previa notificación por parte del personal de "PROVÍCTIMA", con al menos 24 horas naturales de anticipación, salvo en casos especiales en que surja un evento que por su propia naturaleza no permita avisar con anticipación.

Tec Pluss S.A. de C.V. considerara reubicación física de equipo de cómputo de escritorio a escritorio, de piso a piso, de edificio a edificio, o de inmueble a inmueble, inclusive a nivel nacional

La reubicación de equipos puede ser entre inmuebles de "PROVÍCTIMA", así como a inmuebles de otras entidades u organismos, o inclusive a los Centros Alternos de Trabajo y de Datos de "PROVÍCTIMA".

La reubicación podrá solicitarse respecto de los equipos de cómputo suministrados por Tec Pluss S.A. de C.V. y los que sean propiedad de "PROVÍCTIMA".

En todos los casos se obtendrá la firma del usuario o del jefe inmediato en su reporte de servicio, donde se refiera que la atención al requerimiento se realizó en tiempo y forma.

Respecto a las funciones de la "Mesa de Servicios" Tec Pluss S.A. de C.V. considerara que una reubicación se refiere al movimiento de equipo de cómputo que incluye al menos las siguientes actividades:

- (a) Respaldo de información del usuario (como medida de seguridad en caso de que la reubicación provoque una falla en el equipo).
- (b) Empaquetado y etiquetado del equipo de cómputo, en caso de ser necesario.
- (c) Traslado del equipo de cómputo hacia el lugar de destino, autorizado por "PROVÍCTIMA".
- (d) Desempacado e instalación del equipo de cómputo.
- (e) Conexión, configuración y puesta en funcionamiento.
- (f) Pruebas de funcionamiento.
- (g) Actualización del resguardo del equipo.
- (h) Actualización de los registros de configuración de activos en la CMDB (actividad realizada en coordinación con el administrador de cambios y configuraciones de acuerdo a MAAGTIC).

Los trabajos de reubicación no representaran gastos adicionales para "PROVÍCTIMA".

5.6. EQUIPO CÓMPUTO ADICIONAL

Tec Pluss S.A. de C.V. contara con herramientas de hardware y software de recuperación de archivos borrados y/o dañados.

Tec Pluss S.A. de C.V. considerara el mantenimiento preventivo al software en forma semestral y en todos los equipos de cómputo, ya sean de su propiedad o sean propiedad de "PROVÍCTIMA".

La relación completa de software institucional será proporcionada a Tec Pluss S.A. de C.V.

5.3. REFACCIONES

Las refacciones, partes, módulos y los subsistemas que se requieran para el servicio de mantenimiento correctivo de los equipos deberán ser proporcionadas por Tec Pluss S.A. de C.V. estas serán nuevas, originales, del mismo fabricante y con capacidad y características técnicas iguales o superiores a las del componente dañado, pero siempre compatibles, sin costo adicional para "PROVÍCTIMA".

De ser necesario, Tec Pluss S.A. de C.V. sustituirá los cables de alimentación del CPU y monitor y de interfaz al monitor.

Las baterías de los equipos Laptop propiedad de Tec Pluss S.A. de C.V. serán reemplazadas en el momento en que la degradación sea igual o mayor al 50%. Por lo anterior, se hará una revisión trimestral para conocer el estado de dichas baterías. Lo anterior sin costo adicional para "PROVÍCTIMA".

Dicha revisión puede ser a través de la herramienta para la administración de hardware y software proporcionada por Tec Pluss S.A. de C.V.

Tec Pluss S.A. de C.V. contara con un stock suficiente para responder dentro de los niveles de servicio contratados y no tener retrasos ocasionados por el fabricante.

Todos los equipos (propiedad de "PROVÍCTIMA" o de Tec Pluss S.A. de C.V.) que sean reemplazados por fallas de hardware, software o por cualquier otro motivo, previa autorización del usuario se formatearan, de tal forma que no permanezca información de la Institución en el equipo.

Este formateo se realizara no antes de 3 días hábiles y no más de 6 días hábiles de haberse autorizado el formateo.

El usuario deberá autorizar el formateo a través de un formato prediseñado. En este mismo formato deberá aparecer el visto bueno de confirmación de formateo de parte del administrador del contrato en "PROVÍCTIMA".

Esta actividad no deberá afectar los niveles de servicio contratados.

5.4. REASIGNACIÓN Y RETIRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

Todos los equipos que sean reasignados serán formateados previa autorización del usuario, de tal forma que no permanezca información de la Institución en el equipo y posteriormente Tec Pluss S.A. de C.V. reinstalara el sistema operativo correspondiente.

En el caso de equipos propiedad de "PROVÍCTIMA" que sean liberados por desuso o daño, serán formateados y posteriormente reinstalarse el sistema operativo correspondiente, así

servicio requeridos, con la ventana de servicio de las 08:00 a las 21:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles.

Tec Pluss S.A. de C.V. es responsable de que cuando se presenten fallas o errores en el funcionamiento de los equipos y se requiera su intervención, la "Mesa de Servicios" emita un reporte de la falla de(los) equipo(s) que requiera(n) atención, con el fin de que Tec Pluss S.A. de C.V. destine al personal de servicio para atender el incidente o requerimiento.

Tec Pluss S.A. de C.V. diagnosticara el estado del(los) equipo(s) reportado(s) que sea(n) objeto de fallas o errores utilizando rutinas de diagnóstico y análisis de falla, así como todos aquellos programas de apoyo que considere necesarios.

"PROVÍCTIMA", a través de su personal técnico, brindará soporte especializado con información sobre los sistemas propios de la Institución.

Tec Pluss S.A. de C.V. suministrara equipos de cómputo sustitutos en caso de fallas en los términos previstos en numeral 7.2 de este documento.

Tec Pluss S.A. de C.V. dará mantenimiento preventivo al hardware después del primer año de iniciado el arrendamiento de los equipos y posteriormente cada 12 meses.

Este servicio no contempla, por parte de Tec Pluss S.A. de C.V. soporte ni mantenimiento a multifuncionales instalados actualmente en "PROVÍCTIMA".

En el caso de los equipos propiedad de "PROVÍCTIMA" que no puedan ser reemplazados por causas imputables a "PROVÍCTIMA", serán soportados por Tec Pluss S.A. de C.V. sin considerar refacciones ni mantenimiento preventivo de hardware, es decir, se brindará soporte técnico para fallas de software y atención de requerimientos.

5.2. SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL SOFTWARE

Tec Pluss S.A. de C.V. atenderá todo lo descrito en el **Apéndice 3** para la funcionalidad de los sistemas de la Institución y paquetería institucional que "PROVÍCTIMA" le proporcionará, los cuales estarán instalados en los equipos que sean intervenidos para efectos de mantenimiento correctivo o instalaciones.

En caso de retraso de cualquiera de los plazos señalados para la instalación o reparación de software en los equipos, "PROVÍCTIMA" aplicará la pena correspondiente. Esta instalación o reparación se refiere a la atención y solución de incidentes y requerimientos, siempre y cuando el retraso no sea imputable a los usuarios de "PROVÍCTIMA".

Las licencias de Microsoft Office que se instalarán en los equipos serán proporcionadas por "PROVÍCTIMA".

Tec Pluss S.A. de C.V. instalara y actualizara el siguiente software bajo demanda:

Aplicaciones comerciales (el software lo proporciona "PROVÍCTIMA"):

- (a) Microsoft Project.
- (b) Microsoft Visio.
- (c) Adobe Acrobat.
- (d) Cualquier otro que requiera "PROVÍCTIMA".

Tec Pluss S.A. de C.V. capacitara al personal de "PROVÍCTIMA" en el uso de la herramienta, en todos sus módulos y alcance de la misma. La capacitación se otorgará para todos los especialistas del área de Tecnologías de la Información de "PROVÍCTIMA". Tec Pluss S.A. de C.V. entregara manuales de uso y de configuración de la herramienta, datos de soporte y mantenimiento y actualización de la herramienta, y los documentos que amparen la cesión de derechos y claves de acceso.

Tec Pluss S.A. de C.V. tendrá la disponibilidad para realizar actualizaciones, mejoras identificadas por ambas partes a la metodología de administración y funcionalidad de la herramienta, sin que esto represente un costo adicional para "PROVÍCTIMA". En el caso de que un requerimiento de "PROVÍCTIMA" implique un desarrollo extraordinario (diferente y/o adicional al alcance del contrato) "PROVÍCTIMA" pagará el costo del mismo en términos de una contratación por separado.

5. SOPORTE E INSTALACIONES

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que suministre, así como a los equipos propiedad de "PROVÍCTIMA".

Tec Pluss S.A. de C.V. atenderá este rubro en sitio, en las oficinas de "PROVÍCTIMA" en todos sus inmuebles con el personal base que a continuación se describe:

- (a) Administrador de la "Mesa de Servicios", Incidentes y Requerimientos.
- (b) Especialistas de la "Mesa de Servicios".
- (c) Personal responsable de atender y solucionar los incidentes, problemas y requerimientos.

Tec Pluss S.A. de C.V. atenderá reportes y solicitudes especiales asignadas por "PROVÍCTIMA".

Dentro de los 15 días naturales posteriores a la firma del contrato, Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara su metodología sobre el diagnóstico de fallas de hardware y software y esta metodología será revisada por "PROVÍCTIMA". En caso de requerir algún ajuste Tec Pluss S.A. de C.V. Realizara los cambios necesarios en su metodología.

Los servicios se pagarán a Tec Pluss S.A. de C.V. a mes calendario vencido por equipo instalado que se encuentre operando y en el caso de equipos instalados con posterioridad al inicio del mes calendario objeto del pago se pagará la parte proporcional.

Semanalmente Tec Pluss S.A. de C.V. generara y entregara al administrador del contrato por parte de "PROVÍCTIMA" un reporte electrónico e impreso de los equipos instalados.

Este reporte será determinante para el pago mensual de los servicios.

5.1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL HARDWARE

Tec Pluss S.A. de C.V. brindara el servicio de soporte, mantenimiento y reparación de fallas en los equipos de cómputo suministrados, incluyendo mano de obra, refacciones y herramientas de hardware o software.

Tec Pluss S.A. de C.V. atenderá este rubro con la cantidad de personas que juzgue conveniente, en todos los inmuebles de "PROVÍCTIMA" para cumplir con los niveles de

La herramienta con acceso vía WEB tendrá un tiempo de respuesta de máximo 5 segundos tanto en encontrar la URL como al autenticarse.

La herramienta permitirá la asociación de registros y la relación entre ellos (incidentes, requerimientos y/o cambios).

La herramienta permitirá la evaluación del servicio y obtendrá el visto bueno de los usuarios del servicio proporcionado por el grupo de atención y solución de solicitudes (incidentes y requerimientos), en formato electrónico, considerando los siguientes campos:

- (a) Número de incidente.
- (b) Fecha.
- (c) Nombre del usuario.
- (d) Ubicación.
- (e) Incidente reportado.
- (f) Solución del incidente.
- (g) Fecha de cierre.
- (h) Hora de cierre.
- (i) Evaluación del servicio (excelente, bueno o malo).
- (j) Evaluación del Especialista (excelente, bueno o malo).
- (k) Comentarios del usuario sobre el servicio.

La herramienta permitirá a los usuarios registrar sus solicitudes de atención y solución de incidentes y requerimientos vía WEB, así como informarles el estado de la misma en todo momento.

La información relacionada con "PROVÍCTIMA" será exclusiva, es decir no habrá información compartida con otras empresas, ni siquiera a nivel de consulta.

Los controles necesarios para la correcta administración del proceso habrán de establecerse en la herramienta, es decir, se personalizará por Tec Plus S.A. de C.V. hasta donde sea requerido, sin costo alguno para "PROVÍCTIMA".

El tiempo de vigencia de inicio de sesión será mayor o igual a 5 minutos.

El tiempo de vigencia de sesión activa será mayor o igual a 60 minutos.

En caso de que la herramienta presente degradación o tiempo de respuesta mayor o igual a 3 minutos, éstas anomalías serán corregidas en un plazo no mayor a 3 días hábiles y sin que esto implique un costo adicional para "PROVÍCTIMA", descartando que el problema corresponda al rendimiento de la infraestructura de "PROVÍCTIMA".

En caso de que la herramienta presente fallas en un tiempo mayor de 3 días hábiles, "PROVÍCTIMA" podrá aplicar una sanción del 0.5% por cada día hábil que permanezca la falla y será aplicado al monto global de la factura mensual.

Al final del contrato Tec Plus S.A. de C.V. considerara la posibilidad de cotizar el software utilizado y personalizado para "PROVÍCTIMA" para este servicio, así como la información generada y contenida en la misma a través de los mecanismos legales que apliquen para su compra de parte de "PROVÍCTIMA".

La herramienta se alinea completamente al Proceso de Administración de la Configuración del MAAGTIC.

La herramienta soporta el almacenamiento de históricos para líneas base y estatus de los elementos de configuración en la CMDB.

La carga y/o actualización de la CMDB será realizada en un máximo de 72 horas naturales una vez que "PROVÍCTIMA" proporcione la información.

La herramienta relacionara y mostrara los elementos de la configuración con los demás procesos, servicios, incidentes, problemas, requerimientos, etc.

La herramienta cuenta con una interfaz de la CMDB con el Proceso de Administración de Cambios.

Tec Pluss S.A. de C.V. considerara capacitación de la herramienta para todo el personal responsable de "PROVÍCTIMA" involucrado tanto en forma administrativa, como operativa, con la herramienta. Esta capacitación se requiere al inicio del proyecto. El número de sesiones y el tiempo en cada sesión se acordará con Tec Pluss S.A. de C.V.

La herramienta considerara la configuración de categorías, tipos, estatus y prioridad de cambios de acuerdo a las necesidades de "PROVÍCTIMA".

La herramienta permitirá la configuración de los grupos de resolución en "PROVÍCTIMA".

La herramienta considerara que el alta de los cambios será notificada al administrador de cambios al momento de registrar el cambio y éste deberá aceptar o rechazar, según corresponda.

La herramienta controlara de manera adecuada la lista de usuarios solicitantes autorizados para el registro de cambios.

La herramienta obtendrá de manera automatizada el calendario de cambios.

La herramienta considerara el visto bueno del usuario para el cierre de los cambios.

Tec Pluss S.A. de C.V. validara previamente con "PROVÍCTIMA" cualquier modificación, parche o liberación de una nueva versión de la herramienta.

La herramienta estará configurada en idioma español.

La herramienta estará personalizada a los procesos de "PROVÍCTIMA" y la base de datos delimitada solo para "PROVÍCTIMA". No habrá vínculos de otras empresas o clientes.

La herramienta permitirá exportar cualquier información a archivos en formato de programas Microsoft Office, sin que pierda o reemplace información o caracteres. Básicamente la información requerida es en relación a incidentes, requerimientos, cambios, niveles de servicio, base de conocimientos y elementos de la configuración de la CMDB.

La herramienta generara gráficas y tablas de cualquier proceso implementado.

La herramienta notificara a los involucrados cuando un incidente esté por exceder o exceda el tiempo de respuesta.

La herramienta identificara el impacto en los niveles de servicio de los sistemas.

La herramienta permitirá la carga de datos relacionados con los niveles de servicio establecidos, de tal forma que comparados con los tiempos de atención y solución de los incidentes y requerimientos generen reportes en forma automática.

La herramienta mostrara la relación entre incidentes, problemas y requerimientos.

La herramienta evaluara el tiempo de atención, de solución y recuperación de un problema conforme a los tiempos establecidos para cada uno.

La herramienta permitirá que se configuren los tiempos de acuerdo a los niveles de servicio de "PROVÍCTIMA".

La herramienta podrá configurarse para que genere alertas de manera automática, notificando a las personas responsables definidas previamente por "PROVÍCTIMA" y Tec Pluss S.A. de C.V.

El estatus de "pendiente" en la herramienta no será parte de los tiempos de solución.

La herramienta no acumulara los tiempos de fin de semana y días no hábiles para el conteo de los tiempos de atención y solución.

La herramienta alertara a las 72 horas naturales de generado un incidente para que éste sea escalado a "Problema", en caso necesario, y con una frecuencia de 2 horas en alertamiento.

La herramienta permitirá el registro de las ventanas de servicio, ventanas críticas y no críticas, y el porcentaje de disponibilidad que sirva para determinar si el incidente causó indisponibilidad, degradación o impacto a la aplicación.

La herramienta permitirá el registro de los usuarios, su ubicación, área, extensión telefónica, puesto y dirección de correo electrónico.

La herramienta permitirá registrar todos los datos de los acuerdos de nivel de servicios (SLA's).

La herramienta generara en forma automática las siguientes gráficas y estadísticas:

- En forma diaria y mensual: acumulativo y por tipo de ventana (crítica y no crítica), los niveles de servicio alcanzados versus el nivel comprometido.
- En caso de una desviación (fuera de la meta) se incrustara el o los números de incidentes y requerimientos y/o las causas.

La herramienta soporta y esta alineada a ITIL versión 3.0 o superior y también a MAAGTIC.

La herramienta tendrá dos interfaces respecto a la CMDB: una de consulta y otra gráfica (diagrama de componentes afectados).

La herramienta considerara en la CMDB módulos para respaldo en formato Excel.

externo dentro de "PROVÍCTIMA". Las licencias que use Tec Pluss S.A. de C.V. para su personal no tendrán costo para "PROVÍCTIMA".

El proceso de altas, bajas y roles se acordará con Tec Pluss S.A. de C.V.; independiente al requerimiento de licencias de la "Mesa de Servicios" que Tec Pluss S.A. de C.V. requerirá para su personal.

Tec Pluss S.A. de C.V. contara con el visto bueno de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la implementación y liberación de los procesos integrados a la herramienta.

La "Mesa de Servicios" en coordinación con su Administrador será la única facultada para la reasignación de incidentes. La herramienta controlara que otros grupos no puedan asignar incidentes.

La herramienta generara los indicadores de todos los procesos y considerara en el ciclo de vida de los incidentes y requerimientos los siguientes estatus, incluyendo el tiempo y la hora en cada uno de ellos:

- (a) Abierto.
- (b) Asignado.
- (c) Aceptado.
- (d) En proceso.
- (e) Pendiente (por el usuario o por un proveedor).
- (f) Resuelto (tiempo de inicio y termino de solución).
- (g) Cerrado.

La herramienta considerara en el ciclo de vida de los cambios los siguientes estatus, incluyendo el tiempo y la hora en cada uno de ellos:

- (a) Planeado.
- (b) Confirmado.
- (c) Aprobado.
- (d) Rechazado.
- (e) En espera.
- (f) Liberado.
- (g) Resuelto.
- (h) Cerrado.

La herramienta considerara en el ciclo de vida de los convenios, de los niveles de servicio los siguientes estatus, incluyendo el tiempo y la hora en cada uno de ellos:

- (a) Solicitado.
- (b) Elaborado.
- (c) Revisado.
- (d) En proceso de firma.
- (e) Firmado.
- (f) En proceso de registro.
- (g) Concluido.

La herramienta permitirá generar reportes de los incidentes y requerimientos registrados en un tiempo no mayor a 5 minutos.



Tec Pluss S.A. de C.V. garantiza que la herramienta propuesta permite administrar el Proceso de Administración de Niveles de Servicio conforme a lo documentado en "PROVÍCTIMA" con base al MAAGTIC y mantendrá la operación de acuerdo a las nuevas versiones que se liberen.

4. HERRAMIENTAS DE SOFTWARE REQUERIDAS

4.1. ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS (HERRAMIENTA DE LA "MESA DE SERVICIOS")

Los procesos a los cuales se refiere "PROVÍCTIMA" son de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes:

- (a) Proceso de Administración de Cambios.
- (b) Proceso de Administración de la Configuración.
- (c) Proceso de la Operación de la "Mesa de Servicios".
- (d) Proceso de Administración de Niveles de Servicio.

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionará una metodología de operación y una herramienta de software para la atención y solución de incidentes y requerimientos (herramienta de la "Mesa de Servicios"). Tanto la herramienta, como la metodología, contemplarán todo lo necesario para su apego a los lineamientos de "PROVÍCTIMA", de acuerdo al marco rector del MAAGTIC, así como los procedimientos para registro, atención y solución de incidentes, problemas y requerimientos, seguimiento y generación de reportes estadísticos. También se considerará la administración de cambios, CMDB, administración de la configuración y administración de niveles de servicios, incluyendo inventarios de activos, ya sea hardware, software o servicios, de acuerdo al MAAGTIC.

La herramienta de la "Mesa de Servicios" permite integrar un módulo de monitoreo de servicios y alertas por cambios de partes en los equipos de cómputo ofertados y en la medida de lo posible, sobre los equipos propiedad de "PROVÍCTIMA" que permitan este nivel de administración, garantizando así una gestión óptima de los activos de la Procuraduría.

"PROVÍCTIMA" se reserva el derecho de solicitar a Tec Pluss S.A. de C.V. ajustes en la herramienta y metodología proporcionadas en caso de que éstas no cumplan con las especificaciones señaladas. Igualmente se reserva el derecho de solicitar ajustes a la herramienta relacionados con nuevas funcionalidades. Tec Pluss S.A. de C.V. realizará, sin costo adicional para "PROVÍCTIMA", los ajustes requeridos a efecto de que la herramienta y la metodología satisfagan los requisitos señalados y cumplan con las funcionalidades requeridas.

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionará el acceso a su herramienta vía WEB "https" con autenticación y roles debidamente definidos con "PROVÍCTIMA", así como el acceso a los ingenieros asignados y administradores del servicio de cada una de las localidades de "PROVÍCTIMA", los cuales podrán documentar solicitudes de atención y solución de incidentes, problemas y requerimientos, realizar consultas y generar reportes. "PROVÍCTIMA" proporcionará la lista del personal que tendrá acceso y el perfil correspondiente.

Se suministrarán 4 y hasta 6 licencias concurrentes totalmente configurables de acuerdo a los privilegios que se asignen a cada posición. Estas licencias son para la administración del servicio por parte de "PROVÍCTIMA" y son adicionales a las requeridas para el personal de Tec Pluss S.A. de C.V. asignado al proyecto. Las personas que tendrán acceso a la herramienta estarán dentro del edificio de Ángel Urraza 1137, Col. Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100 y podrá tratarse de personal de "PROVÍCTIMA", o bien de personal

Los controles necesarios para la correcta administración del proceso habrán de establecerse en la herramienta, es decir, se personalizará por Tec Pluss S.A. de C.V. hasta donde sea requerido, sin costo alguno para "PROVÍCTIMA".

Tec Pluss S.A. de C.V. garantiza que la herramienta propuesta permite administrar el Proceso de Administración de Cambios conforme a lo documentado en "PROVÍCTIMA" en base al MAAGTIC y mantendrá la operación de acuerdo a las nuevas versiones que se liberen.

Tec Pluss S.A. de C.V. mantendrá actualizada la lista de usuarios autorizados para la solicitud de cambios.

A través de este proceso el administrador de cambios de "PROVÍCTIMA" estará enterado vía alertamiento de la herramienta de Tec Pluss S.A. de C.V. sobre cualquier cambio registrado para la respectiva validación de la calidad de la información.

3.7. ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara la funcionalidad necesaria para operar el Proceso de Administración de la Configuración de acuerdo a lo definido en "PROVÍCTIMA" con base al MAAGTIC, en todos y cada uno de sus puntos, y estará incluida en la herramienta de la "Mesa de Servicios".

En caso de que la herramienta requiera ajustes para su apego al 100% al MAAGTIC ésta se ajustara por Tec Pluss S.A. de C.V. sin costo alguno para "PROVÍCTIMA".

La información relacionada con "PROVÍCTIMA" será exclusiva, es decir no habrá información compartida con otras empresas, ni siquiera a nivel de consulta.

Los controles necesarios para la correcta administración del proceso se establecerán en la herramienta, es decir, se personalizará por Tec Pluss S.A. de C.V. hasta donde sea requerido, sin costo alguno para "PROVÍCTIMA".

Tec Pluss S.A. de C.V. garantiza que la herramienta propuesta permite administrar el Proceso de Administración de la Configuración conforme a lo documentado en "PROVÍCTIMA" con base al MAAGTIC y mantendrá la operación de acuerdo a las nuevas versiones que se liberen.

3.8. ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara la funcionalidad necesaria para operar el Proceso de Administración de Niveles de Servicio de acuerdo a lo definido en "PROVÍCTIMA" con base al MAAGTIC, en todos y cada uno de sus puntos, y estará incluida en la herramienta de la "Mesa de Servicios".

En caso de que la herramienta requiera ajustes para su apego al 100% al MAAGTIC ésta se ajustara por Tec Pluss S.A. de C.V. sin costo alguno para "PROVÍCTIMA".

La información relacionada con "PROVÍCTIMA" será exclusiva, es decir no habrá información compartida con otras empresas, ni siquiera a nivel de consulta.

Los controles necesarios para la correcta administración del proceso habrán de establecerse en la herramienta, es decir, se personalizarán por Tec Pluss S.A. de C.V. hasta donde sea requerido, sin costo alguno para "PROVÍCTIMA".

"PROVÍCTIMA" le podrá aplicar una sanción del 0.5% con respecto al monto global de la factura mensual.

Tec Pluss S.A. de C.V. entregara a "PROVÍCTIMA" los reportes de acuerdo a lo especificado en el **Apéndice 4**. En situaciones especiales, el tiempo de entrega de información se acordará mutuamente. Los reportes y estadísticas de incidentes y requerimientos serán entregados en un archivo que se pueda manipular en Microsoft Excel. Esto último sin representar un costo adicional.

Tec Pluss S.A. de C.V. analizara los 3 primeros días hábiles de cada mes, en conjunto con los responsables de "PROVÍCTIMA", los reportes estadísticos mensuales con la finalidad de identificar las principales causas de los incidentes y requerimientos y las tendencias, por lo que Tec Pluss S.A. de C.V. entregara adicionalmente un reporte mensual registrando las recomendaciones y sugerencias sobre los RFC (Request For Change) que habrán de aplicarse en la Administración de Cambios.

Adicionalmente, en caso de reincidencia de fallas en los equipos de cómputo Tec Pluss S.A. de C.V. analizara la información en conjunto con los responsables de "PROVÍCTIMA" y determinar las acciones a realizar para evitar estas reincidencias posteriormente.

"PROVÍCTIMA" podrá en cualquier momento establecer prioridades para la atención y/o entrega de los reportes por parte de Tec Pluss S.A. de C.V., previo acuerdo con el fin de no afectar los niveles de servicio.

Tec Pluss S.A. de C.V. garantiza que la herramienta propuesta permite administrar el proceso de manejo de solicitudes de atención y solución de incidentes y requerimientos conforme a lo documentado en "PROVÍCTIMA" con base al MAAGTIC, y se mantendrá la operación de acuerdo a las nuevas versiones que se liberen.

Los incidentes y requerimientos no podrán ser cerrados sin antes ser validada la calidad de la documentación definida de común acuerdo con "PROVÍCTIMA".

Los incidentes y requerimientos no podrán ser asignados o reasignados a petición de los usuarios; deberán apegarse a la matriz de asignación definida en conjunto con "PROVÍCTIMA".

La matriz de escalamiento de niveles de servicio que tiene actualmente "PROVÍCTIMA" con las áreas de negocio será proporcionada a Tec Pluss S.A. de C.V.

3.6. ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara la funcionalidad necesaria para operar el Proceso de Administración de Cambios de acuerdo a lo definido en "PROVÍCTIMA" en base al MAAGTIC, en todos y cada uno de sus puntos, y estará incluida en la herramienta de la "Mesa de Servicios".

En caso de que la herramienta requiera ajustes para su apego al 100% al MAAGTIC ésta se reajustara por Tec Pluss S.A. de C.V. sin costo alguno para "PROVÍCTIMA".

La información relacionada con "PROVÍCTIMA" será exclusiva, es decir no habrá información compartida con otras empresas, ni siquiera a nivel de consulta.

Tec Pluss S.A. de C.V. identificara la procedencia de la llamada de cada localidad para aplicar el proceso correspondiente de atención y solución.

Tec Pluss S.A. de C.V. contara con la facilidad de grabación para que en el caso de falla general se emita un mensaje a los usuarios.

La solución propuesta para el acceso telefónico contempla solo el uso del número 01 800 0837589 y no permitirá el redireccionamiento de las llamadas al menú inicial una vez atendida por el agente.

En caso de que los incidentes y requerimientos sean documentados de manera incompleta, incorrecta o incongruente, de acuerdo a parámetros previamente acordados, "PROVÍTIMA" podrá aplicar una deducción del 0.5% con respecto al monto global de la factura mensual.

3.5. ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SEGUNDO NIVEL

Los incidentes y requerimientos asignados al siguiente nivel de atención y solución serán solucionados, documentados y notificados a la "Mesa de Servicios" a través de la herramienta correspondiente, accesada vía WEB, por los:

- (a) Ingenieros asignados en sitio tanto del licitante adjudicado como de terceros para incidentes y requerimientos de acuerdo al **Apéndice 3**.
- (b) Para los casos requeridos: Ingenieros asignados a una localidad para atender el incidente o el requerimiento relacionado con sistemas aplicativos e infraestructura.

Tec Pluss S.A. de C.V. escalara los incidentes y requerimientos criticos, dar seguimiento y alertar a las áreas responsables de la solución utilizando medios automáticos como telefonía y/o e-mail, con base en las matrices de escalamiento definidas por "PROVÍTIMA", las cuales le serán entregadas en días posteriores a la firma del contrato.

Tec Pluss S.A. de C.V. alertara los incidentes y requerimientos criticos de manera inmediata, notificando sobre la existencia de un problema crítico, así como el estatus de solución, con base en las matrices de alertamiento definidas por "PROVÍTIMA".

Para el objetivo de este documento se entiende como:

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

Tec Pluss S.A. de C.V., a través de los especialistas de la "Mesa de Servicios", dará seguimiento a la atención y solución de cada uno de los incidentes y requerimientos registrados hasta su cierre.

Todas las solicitudes de atención y solución de incidentes y requerimientos registrados se cerrarán exclusivamente con el visto bueno del usuario que los reportó. El visto bueno podrá ser vía telefónica y/o vía la herramienta de la "Mesa de Servicios".

Tec Pluss S.A. de C.V. generara los reportes mencionados en el **Apéndice 4** y en el caso de los mensuales y semestrales entregarlos a los 5 días hábiles posteriores al fin de cada mes. Dichos reportes serán determinantes para el pago mensual de los servicios. Adicionalmente, en caso de que Tec Pluss S.A. de C.V. no presente cualquiera de dichos reportes,

El servicio que otorgara Tec Pluss S.A. de C.V. no será limitativo en caso de que "PROVÍCTIMA" realice algún cambio de ubicación de sus inmuebles o se abran nuevas oficinas en diferentes plazas.

La operación de la "Mesa de Servicios" se llevará a cabo dentro de las instalaciones de Tec Pluss S.A. de C.V., estableciendo un enlace a través de un número 01 800 0837589, de tal forma que el costo de las llamadas sea en todos los casos sin cargo para "PROVÍCTIMA".

El servicio de atención de llamadas se realizara a través de un menú de opciones que será definido de común acuerdo por parte de Tec Pluss S.A. de C.V. y "PROVÍCTIMA".

El sistema telefónico permitirá la grabación de mensajes en caso de realizar llamadas fuera del horario establecido, de tal forma que dichos mensajes sean escuchados y atendidos por el personal de soporte telefónico de primer nivel el día hábil siguiente, a primera hora. De igual forma, respecto de aquellos mensajes que sean registrados dentro del horario establecido, Tec Pluss S.A. de C.V. los monitoreara permanentemente para su atención.

El sistema telefónico contará con grabación de las llamadas, para supervisión de la calidad del servicio, y "PROVÍCTIMA" podrá solicitar alguna grabación cuando así se requiera.

La base de conocimientos será definida y acordada en conjunto con "PROVÍCTIMA" en un plazo máximo de 15 días naturales posteriores a la firma del contrato, así como la forma como se deberá dar seguimiento a la misma con una periodicidad mensual.

El sistema telefónico contara con grabación al momento de escalar los incidentes, problemas y/o requerimientos.

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara la infraestructura necesaria para administrar y operar las bases de datos de conocimiento e inventarios del equipo de cómputo, suministrado y administrado de acuerdo al formato definido por ambas partes y proporcionará la información mensualmente a "PROVÍCTIMA".

Tec Pluss S.A. de C.V. registrara y documentara, todas las llamadas atendidas a través de la herramienta de la "Mesa de Servicios", misma que contara con una certificación en ITIL versión 3.0, de tal forma que permita adecuaciones y mejoras para alinearla a los procesos establecidos en "PROVÍCTIMA" con apego al marco rector del MAAGTIC.

La herramienta de la "Mesa de Servicios" contara con un módulo que permita la emisión sencilla de reportes estadísticos e informes, de tal forma que sea posible documentar y soportar los procesos definidos en "PROVÍCTIMA" con apego al marco rector del MAAGTIC.

La herramienta notificara via email al usuario (Exchange), sobre el registro y cierre del incidente.

La validación de los requerimientos será realizada por el Administrador de la "Mesa de Servicios" y dependiendo del resultado, procederá o no la solicitud.

Tec Pluss S.A. de C.V. implementara una herramienta que cumpla con los requerimientos establecidos en este documento, reservándose "PROVÍCTIMA" el derecho de aceptarla o rechazarla, quedando Tec Pluss S.A. de C.V. obligado a ofrecer una nueva solución.

Tec Pluss S.A. de C.V. atenderá y dará soporte técnico en sitio y vía telefónica a las solicitudes de atención y solución de incidentes y requerimientos, reportados por los usuarios de cada una de las localidades sobre los servicios de TIC; a través del siguiente procedimiento:

1. Atención a llamadas en la "Mesa de Servicios".
2. Se registran las solicitudes de atención y solución de incidentes y requerimientos.
3. Atención y diagnóstico.
4. Documentación y solución, vía telefónica a incidentes que no requieran de asistencia en sitio.
5. En caso de que se requiera, documentación, seguimiento y solución de los incidentes y de los requerimientos en sitio.
6. En caso de que se requiera, documentación, seguimiento, escalamiento y alertamiento de los incidentes y de los requerimientos.
7. Monitoreo y seguimiento a todos los incidentes y los requerimientos hasta su solución.
8. Cierre de reportes de solicitudes de atención de los incidentes y de los requerimientos con el visto bueno de los usuarios.
9. Generación de reportes estadísticos.
10. Aplicación de encuestas de satisfacción, con su respectivo análisis.

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

Tec Pluss S.A. de C.V. definirá y validará en conjunto con "PROVÍCTIMA" una matriz de descarte de registro de llamadas, para evaluar la asignación de requerimientos según corresponda a cada resolutor.

El Administrador de la "Mesa de Servicios" tendrá la función de frente único para control y seguimiento de los servicios proporcionados.

Tec Pluss S.A. de C.V. realizará en forma quincenal reuniones para revisar el cumplimiento de los niveles de servicio, en términos del numeral 7 de este documento, con la participación del Administrador de la "Mesa de Servicios" y del personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de "PROVÍCTIMA".

Tec Pluss S.A. de C.V. realizará en forma semanal reuniones para revisar, identificar, analizar y proponer mejoras inmediatas y soluciones de raíz acerca de las categorías y usuarios más representativos (TOP), con la participación del Administrador de la "Mesa de Servicios" y del personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de "PROVÍCTIMA". Para dicha finalidad Tec Pluss S.A. de C.V. contará con recursos calificados en prácticas internacionales ("Business Analysis"), los cuales participarán activa y directamente en las reuniones semanales señaladas, sin que se requiera que dichos recursos deban encontrarse permanentemente en las instalaciones de "PROVÍCTIMA".

Las reuniones en general serán documentadas a través de una minuta de reunión, firmada por ambas partes, la cual será determinante para el pago mensual de los servicios; es decir, que de no contarse con dichas minutas, "PROVÍCTIMA" no procederá al pago de los servicios.

"PROVÍCTIMA" podrá solicitar reuniones fuera de lo planeado cuando se requieran por la operación del servicio, sin que ello le represente un costo adicional.

La operación de la "Mesa de Servicios" con atención telefónica y en sitio cubrirá la necesidad de llamadas requerida por el personal de "PROVÍCTIMA".

4. Aplicar dos veces al año encuestas de satisfacción del servicio proporcionado, entregando los resultados y las acciones correctivas y preventivas en caso de presentarse desviaciones.

"PROVÍCTIMA" proporcionará a Tec Pluss S.A. de C.V. el modelo y estrategia a seguir para la aplicación de la encuesta y también la forma como se presentara el resultado de la misma. Tec Pluss S.A. de C.V. entregara el resultado a los 10 días hábiles, como máximo, después de habérselo solicitado "PROVÍCTIMA" y con el análisis establecido por "PROVÍCTIMA".

5. Asesorar vía telefónica al usuario respecto al trámite de solución de requerimientos, así como dar seguimiento a la atención de los mismos en base al OLA definido.

3.3. PLAN DE CONTINGENCIA.

Tec Pluss S.A. de C.V. contara con un esquema de operación para el caso de falla, y para la notificación de manera inmediata a "PROVÍCTIMA", de acuerdo a la matriz de notificación definida en su oportunidad, debiendo en todo caso mantener los niveles de servicio contratados.

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara a "PROVÍCTIMA" el apoyo y soporte necesario para casos de contingencia, casos de activación del "Plan de Continuidad del Negocio" (BCP), casos de activación del "Plan de Recuperación de Desastres" (DRP), incluyendo simulacros, en un Centro Alterno de Trabajo de "PROVÍCTIMA", o en cualquier otra localidad. Para ello el Tec Pluss S.A. de C.V. contara con al menos un recurso con certificación en "Manejo y Respuesta de Incidentes", de acuerdo con el estándar CISSM/CISSP, el cual participara activa y directamente en los casos de contingencia y de activación de los planes señalados, sin que se requiera que dicho recurso deba encontrarse permanentemente en las instalaciones de "PROVÍCTIMA". De igual forma, Tec Pluss S.A. de C.V. entregara a "PROVÍCTIMA" su matriz, plan de alertamiento y activación en caso de una contingencia, incluyendo el dato de quién será el contacto de parte del Tec Pluss S.A. de C.V., a qué teléfono se le llamará durante las 24 horas del día de la contingencia, cuál será el tiempo de respuesta de la activación del plan de alertamiento, todo esto enfocado a que los niveles de servicio acordado se respeten dentro del mismo horario laboral de "PROVÍCTIMA".

En caso de contingencia en las instalaciones de Tec Pluss S.A. de C.V., se informara a la brevedad incluyendo el tiempo de recuperación, pero invariablemente conservara los niveles de servicio contratados.

Tec Pluss S.A. de C.V. registrara, almacenara y conservara todas las llamadas generadas durante cada día y mensualmente serán entregadas a "PROVÍCTIMA". Con posterioridad a cada entrega mensual se eliminara la información del sistema.

3.4. ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.

Para el esquema de operación principal y también en caso de cualquier falla, la herramienta de la "Mesa de Servicios" Footprints Ver 11 de BMC Software que operará desde las instalaciones de Tec Pluss S.A. de C.V. ubicadas dentro de la República Mexicana y dará acceso vía WEB a los resolvedores en "PROVÍCTIMA".

13. Coordinar todas las solicitudes relacionadas con la reubicación masiva de usuarios, con los mismos recursos asignados para garantizar el servicio dentro de los niveles de servicio establecidos. En caso de que se trate de un evento de mayor magnitud se aplicarán las horas para servicios adicionales en base a un acuerdo mutuo.

(b) El Especialista de la "Mesa de Servicios" deberá:

1. Atender solicitudes de servicio.
2. Solucionar las incidencias reportadas por el usuario.
3. Apoyar el mantenimiento del Proceso de Operación de la "Mesa de Servicios".
4. Identificar y registrar solicitudes de servicio.
5. Clasificar y dar soporte inicial.

(c) El personal asignado para atender y solucionar las solicitudes e incidencias deberán:

1. Apoyar en la atención y solución de las solicitudes y registro de incidencias de servicios de la de servicio de TIC.
2. Apoyar el Proceso de Operación de la "Mesa de Servicios".
3. En el caso de atención y solución de incidentes y requerimientos registrados fuera de la Ciudad de México, D.F. se dará soporte vía remota, y en caso de requerirse asistencia en sitio, el licitante adjudicado será responsable del traslado de personal capacitado sin costo para "PROVÍCTIMA".
4. Evaluar y cerrar la solicitud.

3.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA MESA DE SERVICIO.

Tec Plus S.A. de C.V. registrará las llamadas de los usuarios internos de "PROVÍCTIMA" sobre cualquier incidente y requerimiento, de acuerdo al catálogo de servicios mínimos (Apéndice 3) y sistemas aplicativos e infraestructura, lo cual se llevará a cabo de la siguiente manera:

1. Diagnosticar, documentar los incidentes y requerimientos y en su caso solucionar aquellos que no necesiten asistencia en sitio, relacionados en el Apéndice 3, mediante asistencia telefónica.
2. Los incidentes y requerimientos que demanden asistencia en sitio, así como los incidentes y requerimientos relacionados con los sistemas aplicativos e infraestructura, deberán ser asignados al siguiente nivel de atención, vía la herramienta de la "Mesa de Servicios", para su seguimiento y solución, con excepción de aquellos que requieran la solución directa de otro proveedor o Líder de Proyecto de "PROVÍCTIMA", en cuyo caso el licitante adjudicado deberá documentarlos y monitorearlos hasta su conclusión, así como mantener informado al usuario o usuarios interesados y deberá considerar lo siguiente:

El escalamiento de los reportes al Líder de Proyecto serán notificados inmediatamente, esto además del escalamiento vía la herramienta de la "Mesa de Servicios". Se entenderá como inmediato en cuanto cuelgue la llamada y realice la siguiente llamada; promedio máximo: un minuto.

3. Informar vía e-mail al proveedor vigente de los servicios de impresión y fotocopiado todos aquellos reportes relacionados con incidentes, requerimientos, y solicitudes de impresión, escaneo, fax y fotocopiado y registrar las acciones realizadas hasta la conclusión del reporte.

2.2. HORARIO DE SERVICIOS DE LA "MESA DE SERVICIOS".

La "Mesa de Servicios" comprenderá un horario de las 08:00 horas a las 21:00 horas, de lunes a viernes, en días hábiles.

La "Mesa de Servicios" atenderá las llamadas a partir de las 8:00 horas y hasta las 21:00 horas; igualmente, el servicio de atención en sitio será de las 8:00 horas a las 21:00 horas. No es requisito de "PROVÍCTIMA" que el Administrador de Incidentes, Requerimientos y "Mesa de Servicios" cubra este horario.

La "Mesa de Servicios" será responsable de contactar al ingeniero que asistirá a "PROVÍCTIMA".

El horario del personal asignado a la "Mesa de Servicios" podrá ser escalonado. Sin embargo, es importante que exista al menos una hora de coincidencia para la retroalimentación sobre cualquier asunto en curso.

Tec Plus S.A. de C.V. considerará una ventana de servicios en días inhábiles u horarios de 21:00 a 8:00 hrs., de acuerdo a lo especificado en numeral 6.3 de este documento.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LA "MESA DE SERVICIOS"

3.1. PERSONAL DE LA MESA DE SERVICIOS

(a) El Administrador de la "Mesa de Servicios" deberá:

1. Mantener el punto único para la gestión de las solicitudes de servicio de TIC.
2. Mantener la solicitud de servicio, sus tipos y estados, de acuerdo al formato indicado por "PROVÍCTIMA".
3. Mantener y optimizar los procedimientos para atender y solucionar las solicitudes de servicio de TIC, en total apego a las instrucciones de "PROVÍCTIMA", a efecto de que no se atiendan y se dé solución a incidentes y requerimientos de manera informal, o sin que exista un incidente y/o requerimiento registrado en la herramienta que dé origen a las actividades de la "Mesa de Servicios", entre otras cosas.
4. Mantener el Proceso de Operación de la "Mesa de Servicios".
5. Mantener la evaluación y cierre de la solicitud con ayuda de su equipo responsable de atender y solucionar las solicitudes de servicio de TIC.
6. Mantener el monitoreo, comunicación y el seguimiento de las solicitudes de servicio de TIC.
7. Medir la satisfacción de usuario.
8. Administrar y operar la herramienta de software para la atención y solución de incidentes y requerimientos (herramienta de la "Mesa de Servicios"), así como la herramienta de software para la administración de hardware y software (inventarios).
9. Clasificar y dar soporte inicial.
10. Apoyar en el análisis y en la resolución de la solución.
11. Elevar a categoría de problema cualquier reincidencia de incidentes para su análisis y solución de raíz.
12. Atender todas las solicitudes de requerimientos desde su registro hasta su cierre, monitoreando en todo momento el estado e informando permanentemente al usuario solicitante.

Para el perfil de Administrador de la "Mesa de Servicios" Tec Pluss S.A. de C.V. considerará algún recurso asignado al proyecto con perfil similar para el reemplazo temporal para casos necesarios, como vacaciones, incapacidad médica, imprevistos o algún otro.

La persona asignada a este rol deberá presentarse en las instalaciones de "PROVÍCTIMA" al menos un día a la semana y estar disponibles durante toda la semana para atender cualquier tema que se requiera, ya sea en forma telefónica o en sitio si fuera necesario.

Adicionalmente esta persona podrá apoyar al equipo responsable de atender y solucionar los incidentes y requerimientos, siempre y cuando no descuide su actividad primaria.

(b) Personal (Especialistas) de la "Mesa de Servicios":

1. Técnico/ingeniero en área de sistemas.
2. Experiencia en instalación, configuración y soporte a Sistemas Operativos Windows XP, Vista y Windows 7 Pro.
3. Experiencia en instalación, configuración y soporte a Microsoft Office XP, 2007 y superior.
4. Conocimientos básicos de redes.
5. Experiencia en atención telefónica para solución de fallas de hardware y software.

(c) Personal responsable de atender y solucionar los incidentes, problemas y requerimientos:

1. Técnico/ingeniero en área de sistemas para atención y solución de incidentes y requerimientos vía telefónica, vía remota y en sitio.
2. Experiencia en instalación, configuración y soporte a Sistemas Operativos Windows XP, Vista y Windows 7 Pro.
3. Experiencia en instalación, configuración y soporte a Microsoft Office XP, 2007 y superior.
4. Conocimientos básicos de redes.
5. Experiencia y habilidad en instalación y configuración de aplicaciones comerciales.
6. Experiencia en creación de imágenes de disco duro.
7. Experiencia en instalación y configuración de componentes de hardware.

El personal responsable de atender y solucionar los incidentes y requerimientos estará en forma permanente en las instalaciones de "PROVÍCTIMA", donde se les asignará un espacio y condiciones necesarias para el desarrollo de sus funciones.

Dentro de los 30 días naturales posteriores a la firma del contrato, Tec Pluss S.A. de C.V. Entregará una copia de los curriculum vitae del personal asignado al proyecto, así como de los certificados y documentos probatorios del cumplimiento de los correspondientes perfiles.

En caso de que sea detectado que el personal propuesto por Tec Pluss S.A. de C.V. carece del perfil que le corresponda, o bien que el trato con los usuarios no sea de respeto, "PROVÍCTIMA" se reserva el derecho de solicitarle su reemplazo y Tec Pluss S.A. de C.V. sustituirá al personal de que se trate en un lapso no mayor a 15 días hábiles. Durante dicho plazo Tec Pluss S.A. de C.V. Enviará personal para asegurar la continuidad de la operación hasta el momento de la nueva contratación.

Tec Pluss S.A. de C.V. queda obligado a asignar personal necesario en todo momento, sin costo alguno para "PROVÍCTIMA", para la correcta operación y mantenimiento de los niveles de servicio.

La sustitución de la persona será cubierta con otra del mismo perfil.

El personal asignado será para uso y fines exclusivos del proyecto y no podrá compartirse con otros servicios y/o clientes de Tec Pluss S.A. de C.V.

Solo en los casos donde sea necesaria la asistencia de un ingeniero para la reparación, movimiento, mantenimiento de alguno de los equipos de cómputo o la atención de una falla de hardware o software que no pueda ser resuelta vía remota, Tec Pluss S.A. de C.V. asignara personal técnico calificado que atienda la incidencia directamente en los Centros de Atención a Víctimas (CAVS).

Los inmuebles actuales están descritos en el Apéndice 5.

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara los recursos necesarios, sin afectar los niveles de servicio acordados, para atender eventos de pruebas, simulacros o contingencias reales, en los Centros Alternos de Trabajo y de Datos de "PROVÍCTIMA", sin costo adicional para "PROVÍCTIMA", en caso de que esto fuera necesario.

Si existiese un plan de contingencia por parte de "PROVÍCTIMA", Tec Pluss S.A. de C.V. se apegara al él, para lo cual de común acuerdo ambas partes definirán el proceso de activación y ejecución de dicho plan, para que el personal asignado a la atención y solución de incidentes y requerimientos participe y asista a realizar las actividades de su competencia. Para lo cual Tec Pluss S.A. de C.V. entregara a "PROVÍCTIMA" su matriz, plan de alertamiento y activación en caso de una contingencia, incluyendo el dato de quién será el contacto de parte de Tec Pluss S.A. de C.V., para la activación del plan de alertamiento, todo esto enfocado a que los niveles de servicio acordados se respeten dentro del horario laboral de "PROVÍCTIMA".

En el caso de una contingencia real, Tec Pluss S.A. de C.V. considerara el desplazamiento y viáticos necesarios para el personal asignado, considerando que las actividades cotidianas se trasladarian a un Centro Alterno de Trabajo de "PROVÍCTIMA".

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

(a) Administrador de la "Mesa de Servicios":
Técnico/ingeniero en área de sistemas.

1. Certificado en ITIL versión 3.0 con nivel "Foundations" y capacitado formalmente en "OSA" (Operational Support and Analysis).
2. Experiencia en procesos de administración de cambios, administración de la configuración, operación de la "Mesa de Servicios", administración de niveles de servicio, y administración de incidentes y requerimientos.
3. Experiencia en manejo de personal.
4. Experiencia en generación de gráficas y estadísticas.
5. Experiencia mínima comprobable de 2 años en la administración de servicios similares a los solicitados en la presente licitación.
6. Experiencia en Sistemas Operativos Windows XP, Vista y 7.
7. Experiencia en Microsoft Office XP, 2007 y superior.
8. Conocimientos básicos de redes.
9. Experiencia y habilidad en instalación y configuración de aplicaciones institucionales.
10. Experiencia en creación de imágenes de disco duro.
11. Experiencia en instalación y configuración de componentes de hardware.
12. Experiencia y habilidad en instalación y configuración de software comercial.

ANEXO 1-A MODELO DE PROPUESTA TÉCNICA

México D. F. a 24 de Julio del 2012

DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
 Ángel Urraza 1137
 Col. Del Valle,
 Del. Benito Juárez,
 C.P. 03100, México,
 D.F.
 Presente

Nombre o Razón Social del Licitante: Tec Pluss S.A. de C.V.

ANEXO 1 TÉCNICO

NÚMERO DE PARTIDA:	ÚNICA
DESCRIPCIÓN DE LA PARTIDA:	SERVICIO INTEGRAL DE CÓMPUTO PERSONAL PARA LA PROCURADURÍA SOCIAL DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS

1. SERVICIO DE CÓMPUTO PERSONAL

1.1. OBJETIVO

Este servicio tiene como objetivo proveer a los servidores públicos de la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos, en adelante "PROVÍCTIMA" los servicios de cómputo personal (SCP), a través de un servicio integral, que incluye la obligación de Tec Pluss S.A. de C.V. de proporcionar los equipos correspondientes, brindar los servicios de asistencia técnica por medio de una mesa de ayuda, mantenimiento y reemplazo de dichos equipos en caso de resultar ganador. Así como la instalación e implementación de los servicios de Microsoft Directorio Activo (AD), servicio de actualización y monitoreo de software (SCCM) y servicio de antivirus (Microsoft Fore Front)

Servicios de atención:

1. "Atención y solución de incidentes, problemas y requerimientos" Se refiere al servicio de "Mesa de Servicios" que Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionará bajo un proceso de manejo de solicitudes de atención y solución de incidentes, problemas y requerimientos, conforme a las disposiciones establecidas en el presente documento y aquellas otras descritas en los procesos implementados por "PROVÍCTIMA", con alineación a las prácticas de ITIL y en apego al marco rector del MAAGTIC, en el entendido de que no forma parte del requerimiento de "PROVÍCTIMA" que Tec Pluss S.A. de C.V. implemente

los procesos relativos al MAAGTIC, pero sí que los servicios que proporcione se ajusten en todo momento al marco rector del MAAGTIC, aún para el caso de que éste o cualesquiera de los referidos procesos se modifiquen.

2. **"Sustitución de equipos de cómputo"**: Se refiere a la sustitución de todos los equipos de cómputo portátiles (Laptop) y de escritorio (Desktop), plataformas Microsoft, propiedad de Tec Pluss S.A. de C.V. proveedor actual de los servicios de cómputo e incluso de los equipos propios de "PROVÍCTIMA", así como aquellos requeridos para cubrir nuevas necesidades.

Servicios de seguridad:

3. **"Implementación de la aplicación de actualizaciones de software y monitoreo de hardware "System Center Configuration Manager"**: Se refiere a la implementación de la herramienta mencionada para administrar las actualizaciones de parches del sistema operativo Windows, así como el mantenimiento del inventario del hardware que esté operando "PROVÍCTIMA" tanto propio como arrendado.
4. **"Implementación del Directorio Activo"**: Se refiere a la implementación del servicio propio de Microsoft que permite controlar la autenticación de usuarios en la red de "PROVÍCTIMA", la administración de permisos y privilegios de estos usuarios, la autenticación de equipos dentro de la misma red, control de los recursos compartidos, aplicación de políticas y manejo de configuraciones para servicios necesarios como lo son el correo electrónico (Exchange) corporativo.
5. **"Implementación de la consola de administración del antivirus institucional "ForeFront"**: Se refiere a la integración de la solución del sistema de detección, control y erradicación de virus y Spyware informáticos utilizando para esto la herramienta propia de Microsoft.

1.2. SUBCONTRATACION

Tec Pluss, S.A. de C.V. en caso de resultar adjudicado, podrá subcontratar los servicios en materia de este anexo técnico. El proveedor adjudicado será el único responsable ante "PROVICTIMA" por la prestación de los servicios.

SERVICIOS DE ATENCION:

2. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE "MESA DE SERVICIOS" (ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES, PROBLEMAS Y REQUERIMIENTOS)

2.1. PERFIL DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

Tec Pluss S.A. de C.V. proporcionara el servicio con el número de personas que considere conveniente, siempre y cuando cumpla con todos los roles, niveles de servicio y demás requerimientos establecidos en este documento, pero al menos considerando lo siguiente:

- a) Un recurso para el rol de Administrador de la "Mesa de Servicios", de Incidentes y Requerimientos.
- b) Un recurso para el rol de Especialista de la "Mesa de Servicios".
- c) Dos recursos para el rol de resolvers, quienes estarán ubicados en la oficina central de "PROVÍCTIMA" y serán los responsables de atender y solucionar los incidentes y requerimientos.

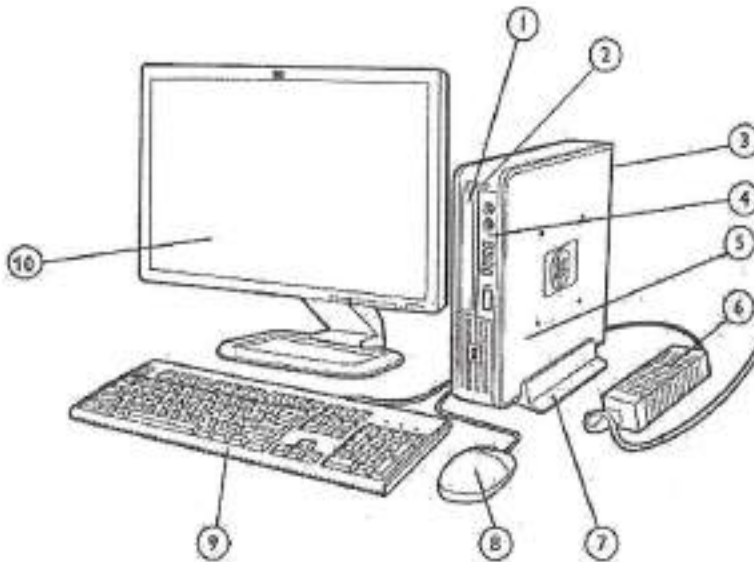
024

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Overview

HP Compaq 6005 Pro Ultra Slim Desktop Business PC



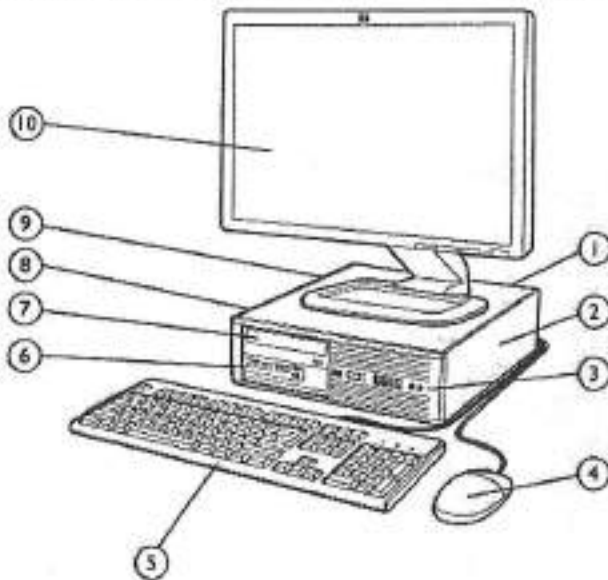
- 1 Optical Disc Drive
- 2 Secure Digital (SD) Card Reader
- 3 Rear I/O includes (6) USB 2.0 ports, DisplayPort and VGA video interfaces, PS/2 mouse and keyboard ports, RJ-45 network interface, audio in/out jacks
- 4 Front I/O includes (4) USB 2.0 ports, dedicated headphone output, and a microphone/headphone jack
- 5 2.5" internal hard disk drive bay
- 6 135W 87% efficient external Power Adapter or 180W 87% efficient external Power Adapter (when configured with discrete graphics)
- 7 HP USDT Tower Stand (sold separately)
- 8 HP Optical Mouse
- 9 HP Keyboard
- 10 HP Monitor (sold separately)

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink on the right side of the page.]



Overview

HP Compaq 6005 Pro Small Form Factor Business PC



- 1 Rear I/O includes (6) USB 2.0 ports, serial port, PS/2 mouse and keyboard ports, RJ-45 network interface, DisplayPort and VGA video interfaces, and audio in/out jacks
- 2 Low profile expansion slots include (1) PCI, (2) PCI Express x1 and (1) PCI Express x16 graphics
- 3 Front I/O includes (4) USB 2.0 ports, dedicated headphone output, and a microphone/headphone jack
- 4 HP Optical Mouse
- 5 HP Keyboard
- 6 3.5" external drive bay supporting a media card reader or a secondary hard disk drive
- 7 5.25" external drive bay supporting an optical disk drive
- 8 3.5" internal drive bay supporting primary hard disk drive
- 9 240W standard or 89% high efficiency Power Supply
- 10 HP Monitor (sold separately)

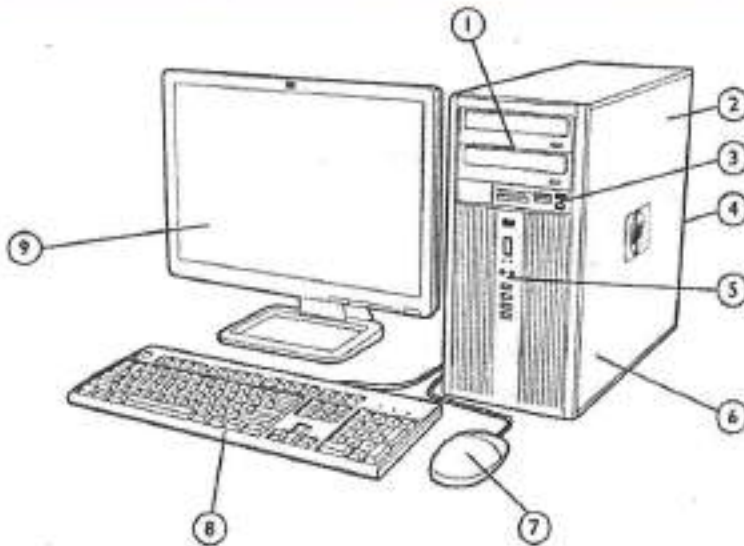
HP Compaq 6005 Pro Microtower Business PC



QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Overview



- 1 (2) 5.25" external drive bays
- 2 (2) 3.5" internal hard disk drive bays
- 3 320W standard or 89% high efficiency Power Supply
- 4 (1) 3.5" external bay
- 5 Rear I/O includes (6) USB 2.0 ports, serial port, PS/2 mouse and keyboard ports, RJ-45 network interface, DisplayPort and VGA video interfaces, and audio in/out jacks
- 6 Front I/O includes (4) USB 2.0 ports, dedicated headphone output, and a microphone/headphone jack
- 7 Full height expansion slots include (1) PCI, (2) PCI Express x1 and (1) PCI Express x16 graphics
- 8 HP Mouse
- 9 HP Keyboard
- 10 HP Monitor (sold separately)



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Overview

At A Glance

- Designed for long-term deployment within corporate, enterprise, public sector and mid-market commercial organizations
- Choice of three professional chassis form factors to accommodate any desired mix between expandability and size
- BIOS developed and engineered by HP for better security, manageability and software image stability
- AMD 785G chipset with integrated ATI Radeon HD 4200 graphics supporting DirectX 10.1
- Side Port Memory for increased power savings and increased graphics performance
- DDR3 Synchronous Dynamic Random Access Memory (SDRAM)
- Supports industry standard management protocols including DASH 1.1
- Integrated dual independent monitor support via both a VGA and DisplayPort video interface
- Standard efficiency or 89% high efficiency energy saving power supplies available on SFF and MT models
- 87% efficient energy saving external power adapter standard with USDT models
- ENERGY STAR qualified models available (dependent upon the desired configuration)
- Guaranteed lengthy purchase lifecycles and image stability
- Software image fully compatible across all models and form factors
- Created using industry leading Design for Environment standards
- Selected configurations with global availability easily set up and ordered through HP.com Business to Business portals (<http://h10019.www1.hp.com/business-site/index.html>)
- Tailored HP Factory Express deployment and lifecycle services available (<http://h71028.www7.hp.com/enterprise/cache/97688-0-0-225-121.aspx>)
- Protected by HP Services, including standard warranties up to 5-5-5 (terms and conditions vary by country; certain restrictions and exclusions apply)
- Tool-less serviceability features for easier upgrades and repairs



QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Standard Features and Configurable Components (availability may vary by country)

Operating Systems

Preinstalled	Genuine Windows Vista Business (32-bit) ¹
	Genuine Windows Vista Home Basic ¹
	Genuine Windows 7 Home Basic Edition (32-bit) ²
	Genuine Windows 7 Home Premium Edition (32-bit or 64-bit) ²
	Genuine Windows 7 Professional Edition (32-bit or 64-bit) ²
	Genuine Windows XP Professional available through downgrade rights from Windows 7 Professional ^{2,3}
	Novell SUSE Linux Enterprise Desktop 11 ⁴
	FreeDOS
Supported	Genuine Windows Vista Business 64 ¹
	Genuine Windows Vista Enterprise 32 ¹
	Genuine Windows Vista Enterprise 64 ¹
Certified	Novell SUSE Linux Enterprise Desktop 11 ⁴
	Red Hat Enterprise Linux 64 ⁴

¹ Certain Windows Vista product features require advanced or additional hardware. See www.microsoft.com/windowsvista/getready/hardwarereqs.mspx and www.microsoft.com/windowsvista/getready/capable.mspx for details. Windows Vista Upgrade Advisor can help you determine which features of Windows Vista will run on your computer. To download the tool, visit www.windowsvista.com/upgradeadvisor.

² System may require upgraded and/or separately purchased hardware and/or a DVD drive to install the Windows 7 software and take full advantage of Windows 7 functionality. See <http://www.microsoft.com/windows/windows-7/> for details.

³ Windows XP Professional is preinstalled on this system and includes end user rights and media for Windows 7 Professional. You may only use one version at a time. You must back up all data (files, photos, etc.) before uninstalling and installing operating systems to avoid loss of your data.

⁴ The following modules or devices are not supported on Linux certified systems:

- HP 22-in-1 media card reader
- Trusted Platform Module (TPM) 1.2 Security Chip
- Intel Pro 1000 CT GbE NIC
- Broadcom NetXtreme GbE Ethernet Plus NIC
- HP 802.11b/g/n wireless NIC (SFF and MT)
- Intel WiFi Link 5100 a/b/g/n wireless NIC (USDT)
- LSI 56K Int'l SoftModem
- HP USB Smartcard keyboard
- HP Serial port adapter
- HP Parallel port adapter
- HP eSATA port adapter
- HP FireWire/IEEE 1394 I/O card



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Standard Features and Configurable Components (availability may vary by country)

Value Added Software (included with all models; not included when configured with FreeDOS)

HP Software Management Agent
CompuTrace for Desktops agent (optional)

HP Insight Diagnostics
PDF Complete Corporate Edition
Microsoft Office Trial Version

Value Added Software (included with all models; not included when configured with FreeDOS)

Computer Setup Utility
McAfee Total Protection Anti-Virus*
Roxio Creator Business
HP Power Manager

HP Total Care Advisor
Corel WinDVD
Firefox HP Virtual Browser

* 60 day trial period for McAfee Total Protection for Small Business software. Internet access required to receive updates. First update included. Subscription required for updates thereafter.

HP Client Management Solutions (available for free download from the Internet)

<http://www.hp.com/go/easydeploy>

HP Client Automation Starter*
HP SoftPaq Download Manager

HP Client Catalog for Microsoft SMS
HP Systems Software Manager

* Available from your HP Sales Representative or HP Channel Partner

Value Added Services and Features

HP Stable Platform Program
HP Global Series Services
Business-to-Business Portals

Factory Express Deployment and Lifecycle Services
Trusted Platform Module (TPM) v1.2*

* TPM module disabled where restricted by law, i.e. Russia.



HP

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Standard Features and Configurable Components (availability may vary by country)

Service and Support

On-site warranty and service¹: three year (3/3/3) limited warranty and service offering delivers three years of parts, labor and on-site repair. Response time is next business day² and includes free telephone support³ 24 x 7. Global coverage² ensures any product purchased in one country and transferred to another non-restricted country will remain fully covered under the original warranty and service offering. Some countries/regions do not offer one year onsite and labor.

¹ Terms and conditions may vary by country. Certain restrictions and exclusions apply

² On-site services may be provided pursuant to a service contract between HP and an authorized HP third party provider, and is not available in certain countries. Global service response times are based on commercially reasonable best effort and may vary by country

³ Technical telephone support applies only to HP configured, HP and HP qualified third party hardware and software. Toll-free calling and 24 x 7 support may not be available in some countries.

[Handwritten scribble]

[Handwritten signatures and scribbles]



QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Standard Features and Configurable Components (availability may vary by country)

Chipset

AMD 785G chipset

Processor

USDT

SFF/MT

AMD Sempron Processors

AMD Sempron 140 Processor
2.7 GHz, 1-MB L2 cache

X

AMD Sempron 145 Processor
2.8 GHz, 1-MB L2 cache

X

X

AMD Athlon II X2 Processors

AMD Athlon II X2 215 Processor
2.7 GHz, 1-MB L2 cache

X

AMD Athlon II X2 220 Processor
2.8 GHz, 1-MB L2 cache

X

X

AMD Athlon II X2 B22 Processor
2.8 GHz, 2-MB L2 cache

X

X

AMD Athlon II X2 B24 Processor
3.0 GHz, 2-MB L2 cache

X

X

AMD Athlon II X2 B26 Processor
3.2 GHz, 2-MB L2 cache

X

X

AMD Athlon II X4 Processors

AMD Athlon II X4 605e Processor
2.3 GHz, 2-MB L2 cache

X

AMD Athlon II X4 610e Processor
2.4 GHz, 2-MB L2 cache

X

AMD Athlon II X4 615e Processor
2.5 GHz, 2-MB L2 cache

X

AMD Athlon II X4 630 Processor
2.8 GHz, 2-MB L2 cache

X

AMD Phenom II X2 Processors

AMD Phenom II X2 B53 Processor
2.8 GHz, 1-MB L2 cache, 6-MB shared cache

X

AMD Phenom II X2 B55 Processor
3.0 GHz, 1-MB L2 cache, 6-MB shared cache

X

AMD Phenom II X2 B57 Processor
3.2 GHz, 1-MB L2 cache, 6-MB shared cache

X

AMD Phenom II X3 Processors

AMD Phenom II X3 B73 Processor
2.8 GHz, 1.5-MB L2 cache, 6-MB shared cache

X

AMD Phenom II X3 B75 Processor
3.0 GHz, 1.5-MB L2 cache, 6-MB shared cache

X

AMD Phenom II X3 B77 Processor
3.2 GHz, 1.5-MB L2 cache, 6-MB shared cache

X



QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Standard Features and Configurable Components(availability may vary by country)

AMD Phenom II X4 Processors	
AMD Phenom II X4 910e Processor 2.6 GHz, 2-MB L2 cache, 6-MB shared cache	X
AMD Phenom II X4 893 Processor 2.8-GHz, 2-MB L2 cache, 6-MB shared cache	X
AMD Phenom II X4 895 Processor 3.0-GHz, 2-MB L2 cache, 6-MB shared cache	X
AMD Phenom II X4 897 Processor 3.2-GHz, 2-MB L2 cache, 6-MB shared cache	X

Redundant Array of Independent Drives (RAID)

Flexible implementation:

- DriveLock is supported while in RAID mode. Users can manage the DriveLock password from within F10 Setup. Locked drives will be displayed as such in the RAID option ROM interface.
- Hard drive information can be viewed within F10 Setup while in RAID mode. Previously, the hard drives will not appear in Drive Configuration when switching to RAID mode.
- DPS Self Test can be executed on physical hard drives while in RAID mode.
- The RAID Setup Utility (accessed through CTRL-I) can be protected by the F10 Setup password.

NOTE:

RAID 1 is the only RAID configuration offered via factory configurations. The pre-configured systems:

- are only available on the CMT and SFF form factors. The USDT does not support RAID as it does not allow for more than one hard disk drive.
- are complete RAID systems and have both drives installed. If the CMT is configured with three hard disk drives, the third drive is would be unpartitioned and not part of the RAID array
- have the necessary Option ROM configuration.
- are pre-loaded and pre-installed with all required Intel software.
- include a preinstalled operating system that is mirrored mode out of the box.

Please refer to the HP White Paper titled "Advanced Host Controller Interface (AHCI) and Redundant Array of Independent Disks (RAID) on HP Compaq PCs" at: <http://www.hp.com> for more information and instructions.

DDR3 Synchronous DRAM NON-ECC System Memory

Memory upgrades are accomplished by adding single or multiple DIMMs of the same or varied sizes. This chart does not represent all possible memory configurations. The HP Compaq 6005 Pro Series PC supports non-ECC DDR3 PC3-10600 (1333 MHz) and PC3-8500 (1066 MHz) memory.

CAUTION: You must shut down the computer and disconnect the power cord before adding or removing memory modules. Regardless of the power-on state, voltage is always supplied to the memory modules as long as the computer is plugged in to an active AC outlet. Adding or removing memory modules while voltage is present may cause irreparable damage to the memory modules or system board.

Memory Configurations:

Ultra Slim Desktop

Maximum Memory Supports up to 8 GB of DDR3 SDRAM using SO-DIMM modules. Slot 1 is black and must always



Handwritten notes and signatures:

404

[Large handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

820

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Standard Features and Configurable Components (availability may vary by country)

be populated. Not all memory configurations possible are represented below.

NOTE:

For systems configured with more than 3 GB of memory and a 32-bit operating system, all memory may not be available due to system resource requirements. Addressing memory above 4 GB requires a 64-bit operating system.

Total Memory	Slot	
	Channel A (black)	Channel B (white)
1 GB	1 GB	
2 GB (dual channel symmetric)	1 GB	1 GB
4 GB (dual channel symmetric)	2 GB	2 GB
8 GB (dual channel symmetric)	4 GB	4 GB

Memory Configurations:

Small Form Factor Microtower

Maximum Memory Supports up to 16 GB of DDR3 SDRAM using DIMM modules. Slot 1 is black and must always be populated. Not all memory configurations possible are represented below.

NOTE:

For systems configured with more than 3 GB of memory and a 32-bit operating system, all memory may not be available due to system resource requirements. Addressing memory above 4 GB requires a 64-bit operating system.

Total Memory	Slot			
	Channel A		Channel B	
	1 (black)	2 (white)	3 (white)	4 (white)
1 GB	1 GB			
2 GB (dual channel symmetric)	1 GB		1 GB	
4 GB (dual channel symmetric)	1 GB	1 GB	1 GB	1 GB
8 GB (dual channel symmetric)	2 GB	2 GB	2 GB	2 GB
16 GB (dual channel symmetric)	4 GB	4 GB	4 GB	4 GB



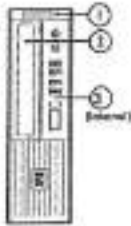
[Handwritten signature]

QuickSpecs

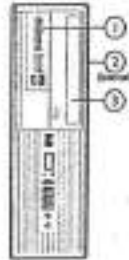
HP Compaq 6005 Pro Series

Standard Features and Configurable Components (availability may vary by country)

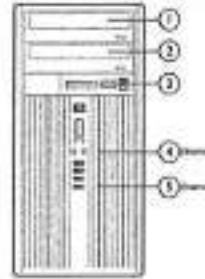
USDT



SFF



MT



Storage Drive Support

	USDT			SFF			MT		
	MCR	ODD	HDD	MCR	ODD	HDD	MCR	ODD	HDD
Quantity Supported	1	1	1	1	1	2	1	2	3
Position	1	2	3	1	3	1,2	3	1,2	4,5

Data Storage Drives

	USDT	SFF/MT
80-GB Hard Disk Drives		
HP 80-GB 2.5" Hard Disk Drive 10,000 rpm, 16MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart III		X
160-GB Hard Disk Drives		
HP 160-GB 3.5" Hard Disk Drive 7,200 rpm, 8MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart IV		X
HP 160-GB 2.5" Hard Disk Drive 10,000 rpm, 16MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart III		X
HP 160-GB Removable Hard Disk Drive 7,200 rpm, 8MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart IV		X
HP 160-GB 2.5" Hard Disk Drive 7,200 rpm, 8MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart IV	X	
250-GB Hard Disk Drives		
HP 250-GB 3.5" Hard Disk Drive 7,200 rpm, 8MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart IV		X
HP 250-GB Removable Hard Disk Drive 7,200 rpm, 8MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart IV		X
HP 250-GB 2.5" Hard Disk Drive 7,200 rpm, 8MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart IV	X	



Handwritten mark

Handwritten signatures and arrows

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Standard Features and Configurable Components (availability may vary by country)

320-GB Hard Disk Drives		
HP 320-GB 3.5" Hard Disk Drive 7,200 rpm, 8MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart IV		X
HP 320-GB 2.5" Self Encrypting (SED) Hard Disk Drive 7,200 rpm, 8MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart IV	X	X
500-GB Hard Disk Drives		
500-GB 3.5" Hard Disk Drive 7,200 rpm, 16MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart IV		X
500-GB Removable Hard Disk Drive 7,200 rpm, 16MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart IV		X
1-TB Hard Disk Drives		
1 TB 3.5" Hard Disk Drive 7,200 rpm, 16MB cache, 3.0 GB/s, NCQ, Smart IV		X
Solid State Drives		
64-GB Solid State Drive	X	X
80-GB Solid State Drive	X	X
160-GB Solid State Drive	X	X
RapidDrive		X
NOTE: RapidDrive is an optional productivity solution available only on the HP Compaq 6005 Pro SFF & MT models. It links the Solid State Drive (SSD) and Hard Drive together to form one virtual drive that combines the advantages of both technologies. Pre-installed applications reside on the SSD for reduced access time, yet the usual limitations of SSD storage are eliminated by linking it with a large hard drive.		
Optical Disc Drives		
DVD-ROM Drive ¹	X	X
SuperMulti LightScribe DVD Writer Drive ^{1, 2, 3}	X	X
Blu-Ray Writer Drive		X
¹ For playing DVDs, Corel WinDVD 8		
² For writing CDs, choice of Sonic/Roxio Easy Media Creator 9 or Roxio Business Creator 10		
³ For writing CDs and DVDs, video editing and authoring DVDs, choice of Sonic/Roxio Easy Media Creator 9 or Roxio Business Creator 10		
Media Card Readers		
Media Card Reader (22-In-1)		X
HP Secure Digital (SD) HC Media Reader	X	
Security Solutions and Capabilities		
Trusted Platform Module (TPM) 1.2 ¹		X
Stringent Security (via BIOS) ²		X
SATA Port Disablement (via BIOS)		X
Drive Lock		X

Con formator Español (México)



[Handwritten signature]

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Standard Features and Configurable Components (availability may vary by country)

Con firmware Español (México)

Serial, Parallel, USB enable/disable (via BIOS)
Optional USB Port Disable at factory (user configurable via BIOS)
Removable Media Write/Boot Control
Power-On Password (via BIOS)
Setup Password (via BIOS)
HP Solenoid Hood Lock / Sensor (SFF & MT models only)
Support for chassis padlocks and cable lock devices
¹ TPM module disabled where use is restricted by law, for example, Russia.
² This setting is defaulted to disable, but when enabled, the PW jumper will not clear the BIOS pre-boot authentication passwords.

Communication Devices

	USDT	SFF/MT
Broadcom NetXtreme BCM-5761 GbE network interface (integrated)	X	X
Broadcom NetXtreme GbE Ethernet Plus NIC PCIe x1 Card		X
HP 802.11 b/g/n Wireless NIC PCIe x1 Card		X
HP 802.11 b/g/n Wireless NIC mini PCIe Card	X	
LSI Hi-Speed 56K International Soft Modem (PCIe x1 Card)		X

Graphics

	USDT	SFF/MT
Integrated ATI Radeon HD 4200 Graphics; featuring a Side Port memory interface for 128-MB of dedicated frame buffer DDR3 memory with a device width of x16 for the integrated graphics engine	X	X
Nvidia NVS 300 Graphics Card		X
Nvidia GeForce 310 DP Graphics Card		X
Nvidia Quadro NVS 290 Graphics Card		X
ATI Radeon HD 4550 Graphics Card		X
ATI Radeon HD 4650 Graphics Card		MT models only
HP DisplayPort to DVI-D Adapter	X	X
HP DisplayPort to VGA Adapter	X	X
HP DisplayPort Cable	X	X

Multi-Media

High Definition Audio with Realtek ALC261 codec (all ports are stereo)
Microphone/Headphone* and dedicated headphone front ports
Line-out and Line-in rear Ports*
Multi-streaming capable*
Internal Speaker (standard)
HP Thin USB Powered Speakers
HP TV Tuner PCIe x1 Card

* The front microphone port is re-taskable as a Line-in, Microphone-in or Headphone-in port. Rear audio input ports are re-taskable as a Line-in or Microphone-in port. External speakers must be powered externally. Multi-streaming can be



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Standard Features and Configurable Components (availability may vary by country)

enabled in the Realtek control panel to allow independent audio streams to be sent to/from the front and rear jacks. This allows for different audio applications to use separate audio ports on the system. For example, the front jacks could be used with a headset for a communications application while the rear jacks are being used with external speakers and a multimedia application.

Input/Output Devices

PS/2 Standard Keyboard
USB Standard Keyboard
USB CCID SmartCard Keyboard
USB Mini Keyboard
USB and PS/2 Washable Keyboard

PS/2 Optical Mouse
USB Optical Mouse
USB Laser Mouse
USB and PS/2 Washable Mouse

Miscellaneous Devices

USDT SFF/MT

HP FireWire (IEEE 1394) Card		X
HP Serial Port Adapter (RS-232 compatible)		X
HP Parallel Port Adapter		X
HP eSATA Port Adapter		X
HP SFF Tower Stand		SFF only
HP USDP Tower Stand	X	
HP USDT Rear Port/Cable Control Cover	X	



QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

After-Market Options (availability may vary by country)

Communication Devices	USDT	SFF/MT	Part Number
HP Wireless 802.11 b/g/n NIC Card		X	FH971AA
Broadcom NetXtreme GbE Ethernet Plus NIC Card		X	FS215AA
LSI Hi-Speed 56K Int'l Soft Modem Card		X	FH970AA
RJ11 Modem Adapter Kit		X	DC131C
Graphics Solutions	USDT	SFF/MT	Part Number
ATI Radeon HD 4550 Graphics Card		X	SG764AT
ATI Radeon HD 4650 Graphics Card		MT models only	VN566AT
Nvidia Quadro NVS 290 Graphics Card (PCIe x16)		X	KG748AA
Nvidia Quadro NVS 290 Graphics Card (PCIe x1)		X	KN586AA
Nvidia GeForce 310 DP Graphics Card		X	VG885AA
DMS59 DVI Dual-head Connector Cable	X	X	DL139A
HP DVI to DVI Cable	X	X	DC198A
HP DisplayPort To DVI-D Adapter	X	X	FH973AT
HP DisplayPort To DL DVI-D Adapter	X	X	NR078AA
HP DisplayPort to VGA Adapter	X	X	AS615AA
HP DisplayPort to HDMI Adapter	X	X	BP937AA
HP DisplayPort Cable	X	X	VN567AA
HP USB Graphics Adapter	X	X	NL571AT
Storage Drives	USDT	SFF/MT	Part Number
HP 160GB Hard Disk Drive		X	PY277AT
HP 250GB Hard Disk Drive		X	PY278AA
HP 320GB Hard Disk Drive		X	FH963AA
HP 500GB Hard Disk Drive		X	KW347AA
HP 64-GB Solid State Drive	X	X	VG679AA
HP 80-GB Solid State Drive	X	X	BMB48AA
HP eSATA Adapter		X	FH966AA
HP Removable Hard Drive Enclosure (frame & carrier)		X	RY102AA
HP Removable Hard Drive Enclosure (carrier only)		X	RY101AA
Input Devices	USDT	SFF/MT	Part Number
HP P5/2 Standard Keyboard	X	X	DT527A
HP USB Standard Keyboard	X	X	DT528A
HP USB Mini Keyboard	X	X	AS601AA
HP USB Gray Keyboard	X	X	DT529A
HP USB SmartCard Keyboard	X	X	ED707AA
HP USB Keyboard and Mouse Kit	X	X	RC465AA



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

After-Market Options(availability may vary by country)

HP USB Washable Keyboard	X	X	VF097AA
HP USB and PS/2 Washable Mouse	X	X	BM866AA
HP USB and PS/2 Washable Keyboard and Mouse Kit	X	X	BU207AA
HP PS/2 Optical Mouse	X	X	EY703AA
HP USB Optical Mouse	X	X	DC172AT
HP USB Laser Mouse	X	X	GW405AT
HP USB Travel Mouse	X	X	RH304AA
HP 2.4GHz Wireless Keyboard and Mouse	X	X	NB896AA

System Memory	USDT	SFF/MT	Part Number
HP 1 GB DIMM		X	AT023AA
HP 2 GB DIMM		X	AT024AA
HP 4 GB DIMM		X	VH638AA
HP 1 GB SO-DIMM	X		VH639AA
HP 2 GB SO-DIMM	X		VH640AT
HP 4 GB SO-DIMM	X		VH641AT

Multimedia Devices	USDT	SFF/MT	Part Number
HP Thin USB Powered Speakers	X	X	KK912AA
HP DVD-ROM Drive		X	AR629AA
HP SuperMulti LightScribe Drive		X	AR630AA
HP Blu-Ray Writer Drive		X	AR482AA
HP Slim DVD-ROM Drive	X		VP033AA
HP Slim SuperMulti LightScribe Drive	X		VP034AA

Removable Media Storage	USDT	SFF/MT	Part Number
HP USB External Diskette Drive	X	X	DC141B
HP Media Card Reader (22-in-1)		X	AR941AA

Security Devices	USDT	SFF/MT	Part Number
HP/Kensington MicroSaver Cable Lock	X	X	PC766A
HP Business PC Security Lock	X	X	PV606AA
HP SFF Wall Mount/Security Sleeve		SFF models only	VN570AA

Security Devices	USDT	SFF/MT	Part Number
------------------	------	--------	-------------



[Handwritten signature]

032

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

After-Market Options(availability may vary by country)

HP Client Automation – Standard Edition (single seat)	X	X	T3488AA
HP Client Automation – Standard Edition (10 seats)	X	X	TA599AA
HP Client Automation – Standard Edition (100 seats)	X	X	TA600AA
HP Client Automation – Standard Edition (500 seats)	X	X	TA601AA
HP Client Automation – Standard Edition (1,000 seats)	X	X	T3489AA
Stands and Accessories			
	USDT	SFF/MT	Part Number
HP SFF Tower Stand		SFF models only	VN569AA
HP Serial Port Adapter (RS-232 compatible)		X	PA716A
HP Parallel Port Adapter		X	KD061AA
HP FireWire (IEEE 1394) Card		X	PA997A

Handwritten initials

Large handwritten signature

Handwritten mark



QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Technical Specifications

Weights and Dimensions <small>(Configured with 1 HDD and 1 DVD)</small>	USDT	SFF	MT
Chassis (H x W x D)	2.6 x 9.9 x 10 in 66 x 252 x 254 mm	4.0 x 13.3 x 14.9 in 100 x 338 x 379 mm	14.9 x 7.0 x 17.0 in 377 x 177 x 431 mm
System Volume	257.5 cu in 4.2 L	790.3 cu in 13.0 liter	1739 cu in 28.5 liter
Tower Stand (H x W x D)	1.1 x 4.9 x 6.7 in 27 x 125 x 170 mm	1.1 x 7.0 x 7.9 in 29 x 178 x 200 mm	N/A
Packaging (H x W x D)	8.6 x 15.7 x 19.7 in 218 x 398 x 500 mm	9.0 x 19.7 x 23.4 in 229 x 500 x 594 mm	19.7 x 12.2 x 23.6 in 500 x 310 x 600 mm
System Weight*	6.8 lb 3.1 kg	16.7 lb 7.6 kg	20.5 lb 9.3 kg
Shipping Weight*	14.4 lb 6.5 kg	17.9 lb 8.1 kg	28.8 lb 13.1 kg
Max Supported Weight (desktop orientation)	77.0 lb 35.0 kg	77.0 lb 35.0 kg	N/A

I/O Ports	USDT	SFF/MT
USB 2.0	Front – four (4) ports Rear – six (6) ports	
Serial	N/A	one RS-232 compatible port standard second port available as an option
Parallel	N/A	one port available as an option
eSATA	N/A	one port available as an option
PS/2	color coded support for keyboard (purple) and mouse (green)	
Video	VGA and DisplayPort provide integrated dual independent monitor support	
DVI output	available via optional DisplayPort to DVI Adapter	
Audio	Front – microphone & headphone Rear – line input (supports microphone or line input), line out Note: See Audio/Visual section for information on re-taskable audio ports.	
NIC	Industry standard RJ-45 port accesses the integrated network interface controller	

Slots	USDT	SFF	MT
Mini PCI Express	1 each	N/A	N/A
MMX	1 each	N/A	N/A
PCI	N/A	1 each 2.5" low profile 6.6" length 25W max. power	1 each 4.2" full height 6.6" length 25W max. power
PCI Express x1	N/A	2 each 2.5" low profile 6.6" length 25W max. power	2 each 4.2" full height 6.6" length 25W max. power



Handwritten signature

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

033

Technical Specifications

PCI Express x16	N/A	1 each 2.5" low profile 6.6" length 25W max. power	1 each 4.2" full height 6.6" length 75W max. power
Bays			
3.5" external	N/A	1 bay available for Media Card Reader unless used for a secondary hard drive	
5.25" external	N/A	1 each 8.19" depth	2 each 8.19" depth
Slim	1 each	N/A	N/A
Secure Digital (SD) Reader	1 each	N/A	N/A
Internal HDD Bays	1 each 2.5" drives	1 each 3.5" drives	2 each 3.5" drives
Controller			
Hard Drive Controller	Serial ATA Supports SATA 1.5-GB/s and 3.0-GB/s	SFF	MT
Host SATA Controller	Advanced Host Controller Interface (AHCI) Revision 1.2. The specification includes a description of the hardware/software interface between system software and the host controller hardware.		
SATA Interfaces	(2) SATA	(3) SATA (1) eSATA	

Unit Environment and Operating Conditions

General Unit Operating Guidelines

- Keep the computer away from excessive moisture, direct moisture and the extremes of heat and cold, to ensure that unit is operated within the specified operating range.
- Leave a 10.2 cm (4 in) clearance on all vented sides of the computer to permit the required airflow.
- Never restrict airflow into the computer by blocking any vents or air intakes.
- Do not stack computers on top of each other or place computers so near each other that they are subject to each other's re-circulated or preheated air.
- Occasionally clean the air vents on the front, back, and any other vented side of the computer. Lint, dust and other foreign matter can block the vents and limit the airflow.
- If the computer is to be operated within a separate enclosure, intake and exhaust ventilation must be provided on the enclosure, and the same operating guidelines listed above will still apply.

Temperature Range	Operating: 50° to 95° F (10° to 35° C)* Non-operating: -22° to 140° F (-30° to 60° C)
Relative Humidity	Operating: 10% to 90% (non-condensing at ambient) Non-operating: 5% to 95% (non-condensing at ambient)
Maximum Altitude (unpressurized)	Operating: 10,000 ft (3048 m) Non-operating: 30,000 ft (9144 m)



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Technical Specifications

*Operating temperature is de-rated 1.0 deg C per 300 m (1000 ft) to 3000 m (10,000 ft) above sea level, no direct sustained sunlight. Maximum rate of change is 10 deg C/Hr. The upper limits may be limited by the type and number of options installed.

Power Supply	USDT	SFF	MT
Standard Efficiency	N/A	240W active PFC	320W active PFC
High Efficiency*	135W active PFC 87% efficient	240W active PFC 87/89/85% efficient at 20/50/100% load	320W active PFC 87/89/85% efficient at 20/50/100% load
Operating Voltage Range	90 - 264 VAC	90 - 264 VAC	90 - 264 VAC
Rated Voltage Range	100 - 240 VAC	100 - 240 VAC	100 - 240 VAC
Rated Line Frequency	50/60 Hz	50/60 Hz	50/60 Hz
Operating Line Frequency Range	47 - 63 Hz	47 - 63 Hz	47 - 63 Hz
Rated Input Current	N/A	4A	5.5A
Rated Input Current with Energy Efficient* Power Supply	2.4A	4A	5.5A
Current Leakage (NFPA 99)	< 250 μ A	< 275 μ A	< 450 μ A
Power Supply Fan	N/A	92mm variable speed	92mm variable speed
External Power Adapter			
Dimensions	6.7 x 2.6 x 1.5 in	N/A	N/A
Total Cord Length	12 ft 8 in	N/A	N/A

*High efficiency power supply is a requirement for ENERGY STAR qualification in conjunction with a select range of processors and modules

ROM BIOS Information

Key features of the HP BIOS include:

- **Deployment and manageability** – HP BIOS provides several technologies that help integrate the HP Compaq 6005 Pro Series PC into the enterprise, such as PXE, remote configuration, remote control, and F10 Setup support for 12 languages.
- **Stability** – HP BIOS supports the HP stable product roadmap by releasing only critical BIOS changes to the factory and advanced change notification.
- **Computrace agent** – For tracking and tracing services, available in select countries, separate software and purchase of a subscription is required.
- **Thermal and power management** – The HP BIOS provides and enables thermal and power management technologies so component temperatures are managed for high reliability and to assist in operating the HP business PC in any enterprise environment.
- **Acoustic performance** – Industry leading acoustic emissions across the range of operating conditions.
- **Serviceability** – HP BIOS provides diagnostic and detailed service information.
- **Upgrades and recovery** – HP BIOS provides numerous ways to upgrade HP Business Desktop computers, including BIOS updates from within DOS (Flashbin), BIOS updates from within Windows (HPQFlash), HP Client Manager, and fail-safe recovery. In addition, the HP Business Desktop BIOS Utilities tool enables replicated BIOS setup throughout the Enterprise; it is available from within the BIOS software and from the support website.



Technical Specifications

Additional HP BIOS Features

- **Power-On password** – Helps prevent an unauthorized user from powering on the system.
- **Administrator password** – Also known as the setup password, this helps prevent unauthorized changes to the system configuration. If the administrator password is not known, the BIOS version cannot be changed and changes cannot be made to BIOS settings using F10 setup or under the OS.
- **Advanced Configuration and Power Interface (ACPI)** – Represents a significant innovation in power and configuration management, allowing operating systems and applications to manage power based on activity and usage. HP Elite models use ACPI to provide power conservation features.

S5 Max Power Savings setting supports EU Lot6 requirement and allows the computer to power down below 1W in S5 (when turned off). When S5 Max Power Savings feature is enabled power to slots is turned off along with WOL functionality.

Other Features

- **Advanced Configuration and Power Management interface (ACPI)**. Allows the system to wake from a low power mode. Controls system power consumption, making it possible to place individual cards and peripherals in a low power or powered-off state without affecting other elements of the system.
- **System Management BIOS v2.6**
- **Dual State Power Button**; acts as both an on/off button and a suspend-to-sleep button



QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Technical Specifications

Serviceability Features

- Dual colored power LED on front of computer to indicate either normal or fault condition
- Diagnostic LED Explanation Table:

# of 1 second blinks followed by a 2 second pause; then repeats	Event Description
2	processor thermal protection activated
3	processor not installed
4	power supply failure
5	memory error
6	video error
7	PCA failure (ROM detected failure prior to video)
8	invalid ROM, bootblock recovery mode
9	System not fetching code
10	System hang while loading an option ROM

- System/Emergency ROM
- Flash ROM
- CMOS Battery Holder for easy replacement
- Flash Recovery with Video Configuration Record Software
- 5 Aux Power LED on System PCA
- Processor ZIF Socket for easy Upgrade
- Over-Temp Warning on Screen (Requires IM Agents)
- Clear Password Jumper
- DIMM Connectors for easy Upgrade
- Clear CMOS Button
- NIC LEDs (Integrated) (Green & Amber)
- Dual Color Power and HD LED – To Indicate Normal Operations and Fault Conditions
- Color coordinated cables and connectors
- Tool-less Hood Removal
- Front power switch
- System memory can be upgraded without removing the system board or any internal components
- Tool-less Hard Drive, CD & Diskette Removal
- Green Pull Tabs, and Quick Release Latches for easy Identification

Additional Features

Description

DASH 1.1 support (Desktop and Mobile Architecture for System Hardware)	A standards initiative for representing out-of-band management capability for computer systems. It is a secure, web-services based successor to ASF.
ASF 2.0 support (Alert Standard Format)	Industry-standard specification for network alerting in operating system-absent environments
TXT (Trusted Execution Technology) and VT-d (Virtualized devices)	TXT allows for secure management (via TPM) and measured launch of VMM, as well as teardown of secrets in unexpected reset case. TXT support provided in select Intel processors VT-d is a chipset technology that virtualizes directed I/O Together, TXT and VT-d may be used to support verified launch of a known trusted VMM that also may protect VMs from accessing each other's memory.
CompuTrace	CompuTrace agent support standard
Towerable Orientation	Small Form Factor models can be oriented as either a desktop or a tower



Handwritten signature

Technical Specifications

Drive Lock	Implementation of the industry standard ATA Security feature set. When enabled, it prevents software access to user data on the drive until one or two user-defined passwords are provided.
Drive Protection System	DPS Access through F10 Setup during Boot
	A diagnostic hard drive self test. It scans critical physical components and every sector of the hard drive for physical faults and then reports any faults to the user.
	Running independently of the operating system, it can be accessed through a Windows-based diagnostics utility or through the computer's setup procedure. It produces an evaluation on whether the hard drive is the source of the problem and needs to be replaced.
	The system expands on the Self-Monitoring, Analysis, and Reporting Technology (SMART), a continuously running systems diagnostic that alerts the user to certain types of failures.
SMART Technology (Self-Monitoring, Analysis and Reporting Technology)	Allows hard drives to monitor their own health and to raise flags if imminent failures were predicted.
SMART I – Drive Failure Prediction	Predicts failures before they occur. Tracks fault prediction and failure indication parameters such as re-allocated sector count, spin retry count, calibration retry count.
SMART II – Off-Line Data Collection	By avoiding actual hard drive failures, SMART hard drives act as "insurance" against unplanned user downtime and potential data loss from hard drive failure.
SMART III – Off-Line Read Scanning with Defect Reallocation	IOEDC: I/O Error Detection Circuitry
SMART IV – End-to-End CRC for hard drives	Detects errors in Read/Write buffers on HDD cache RAM
	Interface in F10 setup provides confirmation of SMART IV support.

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Large handwritten signature]

[Large handwritten signature]

QuickSpecs

HP Compaq 6005 Pro Series

Technical Specifications - Audio

High Definition Audio	
Type	Integrated
HD Stereo Codec	Realtek 2-channel ALC261 codec
Audio I/O Ports	Front microphone-in (150-K ohm Input Impedance)
	Rear Line-In/Microphone input (150-K ohm Input Impedance, function is configurable by audio driver)
	Rear Line-Out* (150 ohms Output Impedance, expects at least a 10-K ohm load)
	Front Headphone-Out (0.5 Ohm Output Impedance, expects at least a 32 ohm load) Front Microphone/Headphone jack is re-task able to provide Microphone input, line-in or Headphone output to support connecting two headphones to the front of the system. When configured as a second front headphone output, both front headphone outputs are always driven with the same signal.
Internal Speaker Amplifier	For the internal speaker only. External speakers must be powered externally. Rear Line-In audio port is re-taskable as either Line-in or Microphone-In.
Multi-streaming Capable	Multi-streaming can be enabled in the Realtek control panel to allow independent audio streams to be sent to/from the front and rear jacks.
Sampling	8 kHz - 192 kHz
Wavetable Syntheses (software)	Yes - Uses OS soft wavetable
Analog Audio	Yes
# of Channels on Line-Out (mono/stereo)	Stereo (Left & Right channels)
Internal Audio Speaker Power Rating	1.5 W
Internal Speaker	Yes
External Speaker Jack (Line-Out)	Yes
HP Thin USB Powered Speakers	
On/Off/Volume Controls	Right side of right speaker
Power LED	Front of right speaker (green)
Frequency Response	FO to 20kHz
Watts	2/3 watt (normal/maximum)
Dimensions/Speaker (H x W x D)	5.72 x 3.74 x 0.96 in
	14.52 x 9.50 x 2.45 cm
Net Weight	0.68 lbs
	0.31kg
Color	Black
Environmental (all conditions non-condensing)	Operating Temperature: 14° to 104° F
	-10° to 40° C
	Relative Humidity 40% to 90%
Speaker Cable Length	Input Cord: 5.91 ft 1800mm
	L-channel Cord: 3.28 ft 1000mm



Handwritten signature or mark