CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DE BIENES INFORMÁTICOS" QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL INSTITUTO NACIONAL DE ECOLOGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO, REPRESENTADO POR EL C.P. JUAN LUIS BRINCAS MERCADO, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA UNIDAD EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN, Y POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA "CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA", S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL C. OSCAR ALEJANDRO GÁMEZ VÁZQUEZ; EN SU CARÁCTER DE APODERADO, PARTES A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO "EL INECC" Y "EL PRESTADOR" Y CUANDO ACTÚEN DE MANERA CONJUNTA EN EL PRESENTE DOCUMENTO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

VERSIÓN PÚBLICA

DECLARACIONES

1. "EL INECC" DECLARA:

1.1 Que es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión, sectorizado en la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, de conformidad con los artículos 3° fracción I y 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 13 de la Ley General de Cambio Climático, 14 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 1° de su Estatuto Orgánico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de diciembre de 2016 y del Acuerdo por el que se dan a conocer las reformas, adiciones y derogaciones al mismo publicado el 16 de octubre de 2019.

1.2 Que de conformidad con los artículos 18 y 20, fracción VII de la Ley General de Cambio Climático y 25 Fracción XV del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de diciembre de 2016 y del Acuerdo por el que se dan a conocer las reformas, adiciones y derogaciones al mismo publicado el 16 de octubre de 2019, los contratos que incidan en el patrimonio de "EL INECC", pueden ser suscritos por el Titular de la Unidad de Administración y Finanzas.

1.3 Que requiere de los servicios de "EL PRESTADOR" con el objeto de contratar la prestación del "SERVICIO INTEGRAL DE BIENES INFORMÁTICOS".

1.4 Que mediante carátula de certificación de disponibilidad presupuestal número CPP 0084, de fecha 10 de octubre de 2019, suscrita por el C.P. Juan Alberto

INECC UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

Chávez del Valle, Director de Recursos Financieros, se acredita que se cuenta con los fondos suficientes para cubrir el importe del servicio objeto del presente Contrato en la partida presupuestal **No. 32301 "ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y BIENES INFORMÁTICOS"** del presupuesto autorizado para el presente ejercicio fiscal.

1.5 Que mediante oficio número UGD/409/3367/2019 de fecha 25 de octubre de 2019, la Unidad de Gobierno Digital en la Secretaría de la Función Pública, dictamina como favorable desde el punto de vista técnico la contratación de servicio objeto del presente contrato.

1.6 Que el presente contrato se adjudicó directamente a **"EL PRESTADOR"**, de acuerdo con lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III y 42 párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

1.7 Que mediante oficio número RJJ.600.650.0207/2019 de fecha 29 de octubre de 2019, el Lic. Francisco Godínez Segovia, Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales, notificó al C. Oscar Alejandro Gámez Vázquez, Apoderado de la empresa **"CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA", S.A. DE C.V.**, la adjudicación de la contratación "SERVICIO INTEGRAL DE BIENES INFORMÁTICOS", por resultar ser el proveedor que cumplió con todos los términos, especificaciones y requisitos establecidos en los Términos de Referencia y ser la propuesta económicamente más solvente, obteniendo las mejores condiciones para **"EL INECC"**, por lo que le solicita se presente a firmar el contrato respectivo conforme a lo establecido en el primer párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

1.8 Que de conformidad con el artículo 14 de la Ley General de Cambio Climático, 15 fracción II de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 5° del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de diciembre de 2016 y del Acuerdo por el que se dan a conocer las reformas, adiciones y derogaciones al mismo publicado el 16 de octubre de 2019, tiene su domicilio en la Ciudad de México, que, para todos los efectos del presente instrumento, señala específicamente el ubicado en Boulevard Adolfo Ruíz Cortines número 4209, Colonia Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14210.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

2. "EL PRESTADOR" DECLARA:

2.1 Que es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de conformidad con las leyes mexicanas, tal como se desprende de la escritura pública número **21,182**, de fecha 13 de marzo de 1986, otorgada ante la fe del Licenciado Jorge Morales Obregón, Titular de la Notaría Pública número 18 de la Ciudad de Puebla de Zaragoza, inscrita en el Registro Público de Zaragoza en el Estado de Puebla, en el folio mercantil número **162**, bajo la denominación de **"CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA", S.A. DE C.V.**

2.2 Que como se desprende del Apartado de ANTECEDENTES de los instrumentos notariales números **52,460**, de fecha 25 de agosto de 2011, otorgado ante la fe del Licenciado Erik Namur Campesino, Titular de la Notaría número 94 del Distrito federal, y **10,716**, de fecha 22 de diciembre de 2015, otorgado ante la fe del Corredor Público número 65 del Distrito Federal, Alfredo Trujillo Betanzos; mediante instrumento número **34,562**, de fecha 12 de julio de 2004, otorgada ante la fe del Licenciado Pedro Porcayo Vergara, Titular de la Notaría Pública número 93 del Distrito Federal, todos inscritos en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 176999*, tiene como objeto social entre otros, la fabricación, ensamble, compraventa, arrendamiento, distribución, importación y exportación de equipos y sistemas para el procesamiento electrónico de datos; así como de sus partes, componentes, terminales y periféricos; y sus programas de prueba, aplicación así como su documentación, bien sean propios o terceros.

VERSIÓN PÚBLICA

2.3 Que se encuentra registrada en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con el Registro Federal de Contribuyentes **CPA860314UM2**.

2.4 Que el **C. Oscar Alejandro Gámez Vázquez**, en su carácter de Apoderado, quien se identifica con Credencial para Votar número [redacted], expedida a su favor por el Instituto Federal Electoral, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente contrato, tal como se desprende del instrumento notarial número **22,296** de fecha 07 de junio de 2016, otorgado ante la fe del Titular de la Notaría Pública número 231 del Distrito Federal, Antonio Andere Pérez Moreno, mandato que a la fecha no le ha sido limitado ni revocado, lo que declara bajo protesta de decir verdad.

Se elimina información por ser clasificada como confidencial, con fundamento en los artículos 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por tratarse de datos personales concernientes a una persona física o moral identificada e identificable.

2.5 Que no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, como lo hace constar mediante escritos de fecha 30 de octubre de 2019 y que cuenta con

capacidad para contratar y obligarse a realizar el servicio que requiere **"EL INECC"**, así como con el equipo, material e instalaciones y con todos los elementos técnicos, humanos y económicos necesarios para su realización.

2.6 Que para los efectos de lo previsto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y de conformidad con la regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2019 y que entró en vigor el día 30 de abril de 2019, presenta documento en el cual dice acreditar las obligaciones fiscales relacionadas con la inscripción al Registro Federal de Contribuyentes.

2.7 Que le fueron entregados oportunamente los **"Términos de Referencia"** en donde se describe en forma clara y detallada el servicio que requiere **"EL INECC"**, los cuales, para todos los efectos legales conducentes, se agregan como **Anexo** 1 del presente contrato, formando parte integrante del mismo.

2.8 Que tiene su domicilio en Insurgentes Sur número 859, piso 14, oficina 1401, Colonia Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03810, en la Ciudad de México, mismo que señala para que se le practiquen las notificaciones, aún las de carácter personal, las que surtirán todos sus efectos legales mientras no señale por escrito otro distinto, para todos sus fines y objeto de este Contrato.

3. "LAS PARTES" DECLARAN:

ÚNICO.- Que de conformidad con las anteriores declaraciones **"LAS PARTES"** reconocen su personalidad jurídica y aceptan la capacidad legal con la que se ostentan sus representantes, así como las facultades de los mismos, por lo que se encuentran de acuerdo en someterse a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- **"EL INECC"** encomienda a **"EL PRESTADOR"** y éste se obliga a llevar a cabo la prestación del **"SERVICIO INTEGRAL DE BIENES INFORMÁTICOS"**, de conformidad con los **"Términos de Referencia", (Anexo No. 1),** que forman parte integrante de este contrato para todos los efectos legales a que haya lugar, teniéndose aquí por reproducido como sí a la letra se insertase y en donde se describe en forma clara y detallada el servicio que se obliga a realizar **"EL PRESTADOR"**.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
VISTO BUENO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

En caso de existir discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas o la solicitud de cotización y los términos del presente contrato, se observará lo dispuesto en la fracción IV del artículo 81 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SEGUNDA.- El importe de la contraprestación por la realización del servicio objeto de este contrato abierto de conformidad con el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, es por un monto mínimo de **$ 247,900.20 (DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS PESOS 20/100 M.N.) IVA INCLUIDO** y un monto máximo de **$ 619,750.49 (SEISCIENTOS DIECINUEVE MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS 49/100 M.N.)** incluyendo el **Impuesto al Valor Agregado.**

TERCERA.- La cantidad total a que se refiere la cláusula **SEGUNDA** se pagará en dos exhibiciones a mes vencido a "EL **PRESTADOR**", previa comprobación, verificación y aceptación del mismo por "EL **INECC**", con base en lo establecido en los puntos **"9. TIPO DE CONTRATO, PERIODO DE CONTRATACIÓN Y PARTIDA PRESUPUESTAL"** y **"11. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN"** de los **"Términos de Referencia", (Anexo No. 1)**, y cuando se haya otorgado la liberación técnica correspondiente de acuerdo con las leyes y disposiciones jurídicas aplicables.

"LAS PARTES" manifiestan de común acuerdo que el pago correspondiente al servicio motivo del presente contrato, será fijo y en moneda nacional, por lo que bajo ninguna circunstancia el importe del servicio pactado podrá aumentar durante la vigencia del presente contrato.

Dichos pagos se realizarán a través de transferencia electrónica, mediante el Sistema de Administración Financiera Federal (SIAFF), dentro de los 20 días naturales posteriores en que **"EL PRESTADOR"** presente el Comprobante Fiscal Digital (CFD), y se realice la liberación técnica correspondiente por parte de **"EL INECC"**.

Una vez que el Comprobante Fiscal Digital (CFD) correspondiente sea presentado **"EL INECC"** para su cobro, éste procederá a su revisión y en caso de tener errores o deficiencias, los devolverá a **"EL PRESTADOR"** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes indicando por escrito cuáles son las deficiencias que se deben corregir conforme a lo previsto en el artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VERSIÓN PÚBLICA

Conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PRESTADOR"** manifiesta en este acto su conformidad que hasta en tanto no se haya emitido la liberación técnica a los servicios objeto del presente contrato, los mismos no se tendrán por aceptados.

CUARTA.- CUARTA.- De conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y con base en lo establecido en el punto **"14. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO"** de los **"Términos de Referencia", (Anexo No. 1)**, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del presente contrato **"EL PRESTADOR"** se obliga a presentar dentro de los 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que se suscribe el mismo, una fianza por el 10% (diez por ciento) del monto pactado en la cláusula **SEGUNDA** del presente contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

Dicha fianza deberá ser expedida de conformidad con lo establecido en los artículos 29, fracción III y 48 de la Ley de Tesorería de la Federación por una institución mexicana debidamente autorizada, a favor de **"EL INECC"** y estará vigente hasta que se finiquiten todas y cada una de las obligaciones derivadas del presente instrumento a cargo de **"EL PRESTADOR"**, debiendo contener las siguientes declaraciones.

A) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el presente contrato;
B) La indicación del importe total garantizado con número y letra;
C) La información correspondiente al número de contrato, fecha de firma, así como la especificación de las obligaciones garantizadas;
D) Que la fianza estará vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantiza y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, emitida por autoridad competente;
E) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
F) Que la institución afianzadora acepta expresamente someterse a lo previsto en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas;
G) Que la garantía no será exigible a la vista, sino condicionada al incumplimiento del contrato por **"EL PRESTADOR"**, según lo determine **"EL INECC"** de acuerdo con lo convenido en las cláusulas Sexta y Séptima del presente contrato; y

VERSIÓN PÚBLICA

H) Por cualquier modificación que se realice al contrato **"EL PRESTADOR"** se obliga a recabar el endoso modificatorio a la póliza de fianza, garantizando los extremos de la misma.

Conforme a lo señalado por el artículo 91 último párrafo, así como por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, las modificaciones en monto, plazo o vigencia del presente contrato, conllevará el respectivo ajuste de la fianza otorgada para su cumplimiento, el cual deberá formalizarse en el convenio modificatorio correspondiente, en donde se estipulará el plazo para la entrega de la ampliación de dicha garantía, sin que exceda de los diez días naturales contados a partir de la firma del citado convenio modificatorio.

Una vez cumplidas las obligaciones de **"EL PRESTADOR"** a satisfacción de **"EL INECC"**, la o el servidor público facultado de éste, procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía pactada en esta cláusula, conforme a lo dispuesto por el artículo 81 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VERSIÓN PÚBLICA

QUINTA.- La vigencia del presente contrato para efectos de su ejecución y cumplimiento, **inicia el 01 de noviembre de 2019 y concluirá el 31 de diciembre de 2019.**

SEXTA.- "LAS PARTES" convienen que el presente contrato podrá ser rescindido en caso de incumplimiento de las obligaciones pactadas y al respecto se establece que cuando **"EL INECC"** sea el que determine su rescisión, ésta se realizará de conformidad con el procedimiento establecido en la cláusula **SÉPTIMA**; si es **"EL PRESTADOR"** quien desea rescindirlo, será necesario que obtenga sentencia emitida por el órgano jurisdiccional competente, en la que se declare dicha rescisión, como lo dispone el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y segundo párrafo del artículo 98 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Las causas de incumplimiento que pueden dar lugar a la rescisión del presente contrato son las siguientes:

1.- Que **"EL PRESTADOR"** suspenda injustificadamente el servicio contratado o no lo preste en los términos pactados en este instrumento o conforme a las

especificaciones convenidas y precisadas en los **"Términos de Referencia"**, **(Anexo No. 1)**, el cual forma parte integral del presente contrato;

2. - Que **"EL PRESTADOR"** se niegue a otorgar datos e informes al personal técnico comisionado por **"EL INECC"**, para realizar labores de inspección y supervisión a los servicios contratados;
3.- Por no realizar el servicio objeto del presente contrato, en forma eficiente y oportuna;
4.- Por ceder, traspasar o subcontratar la totalidad o parte del servicio contratado, sin consentimiento por escrito de "EL INECC";
5.- Si es declarado en concurso mercantil o de acreedores, o cualquier situación análoga que afecte su patrimonio;
6.- Cuando se compruebe que hubiera proporcionado información falsa, o haya actuado con dolo o mala fe, en alguna fase del procedimiento de adjudicación del contrato, en su celebración o durante su vigencia;
7.- Que con motivo de conflictos laborales o de cualquier índole, **"EL PRESTADOR"** retarde o no esté en aptitud de prestar el servicio contratado;
8.- En el caso de que **"EL INECC"** no efectúe el pago en un plazo de 20 (veinte) días naturales contados a partir de que **"EL PRESTADOR"** le entregue el Comprobante Fiscal Digital (CFDI) correspondiente, previa prestación del servicio contratado; y
9.- En general, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones pactadas en este acto a cargo de **"EL PRESTADOR"** o la inobservancia de éste a las leyes y/o disposiciones jurídicas aplicables con relación al presente contrato.

VERSIÓN PÚBLICA

SÉPTIMA.- "EL INECC" podrá rescindir administrativamente el presente contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo de **"EL PRESTADOR"**, en cuyo supuesto, el procedimiento podrá iniciarse en cualquier momento, una vez que se hubiere agotado el monto límite de aplicación de la pena pactada en la cláusula **OCTAVA**, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 53 primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la parte final del primer párrafo del artículo 96 de su Reglamento. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el presente contrato, se prestaren los servicios en la forma y términos convenidos, el procedimiento de rescisión iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación que por escrito emita **"EL INECC"** señalando que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, la pena convencional a que se refiere la citada Cláusula **OCTAVA**, como lo establece el tercer párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Asimismo, conforme a lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 98 del Reglamento citado, cuando el incumplimiento de las obligaciones de **"EL PRESTADOR"** no derive del atraso a que se refiere la citada cláusula **OCTAVA**, sino de

otras causas establecidas en el presente contrato, "EL INECC" podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, dicho procedimiento de rescisión.

El procedimiento de rescisión se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

1. Se iniciará a partir de que a **"EL PRESTADOR"** le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
2. Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, **"EL INECC"** contará con un plazo de quince días para emitir una resolución fundada y motivada en la cual determine dar o no por rescindido el presente instrumento; dentro de dicha resolución deberá considerar los argumentos y pruebas que "EL PRESTADOR" hubiere hecho valer; y
3. La resolución emitida por "EL INECC", deberá ser notificada a **"EL PRESTADOR"** dentro de los 15 (quince) días a que se refiere el inciso número 2 de esta cláusula.

En caso de haberse determinado la rescisión del presente contrato, **"EL INECC"** formulará el finiquito correspondiente dentro de los 20 (veinte) días naturales contados a partir de la fecha en que se notifique la rescisión, a efecto de hacer constar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

Cuando durante el procedimiento de rescisión "EL INECC" advierta que dicha rescisión del presente contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas, podrá determinar no darlo por rescindido. En este supuesto, elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más perjudiciales que el no llevarlo a cabo. Si se determina no dar por rescindido el presente contrato, las partes celebrarán un convenio modificatorio atendiendo a lo dispuesto por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a fin de establecer otro plazo que permita a "EL PRESTADOR" subsanar el incumplimiento que hubiera motivado el inicio del procedimiento, de acuerdo a lo previsto en los párrafos cuarto y quinto del artículo 54 de la referida Ley y el segundo párrafo del artículo 92 de su Reglamento.

OCTAVA.- "EL PRESTADOR" conviene en pagar a "EL INECC" cuando le sea imputable por concepto de pena convencional y/o deductiva el 2% (dos por ciento), del monto total a que se refiere la cláusula **SEGUNDA**, sin incluir el impuesto al valor agregado o

VERSIÓN PÚBLICA

de la parte proporcional del producto, bienes o prestación de los servicios, no entregado, según sea el caso.

La pena convencional se aplicará por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega del producto, bienes o la prestación de los servicios con las especificaciones y términos señalados en el punto **"15. PENAS CONVENCIONALES"** de los **"Términos de Referencia"**, **(Anexo No. 1)**, pactadas de conformidad con lo dispuesto tanto en el primer párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento; así como los artículos; 1840 y 1844 del Código Civil Federal y la sección de **VI.3.6 Penas convencionales** de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático, por cada día natural de retraso que exceda al plazo estipulado en el mismo.

Los pagos del servicio contratado quedarán condicionados, proporcionalmente, al pago que **"EL PRESTADOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que, si el contrato es rescindido, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de estas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento, en términos de lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de proporcionar los servicios de manera incompleta, en forma distinta o deficiente a lo establecido en los **"Términos de Referencia (Anexo No. 1)**, se le aplicará a **"EL PRESTADOR"** deducciones al pago, de conformidad con el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la sección de **VI.3.6 Deductivas** de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático y el punto **"16. DEDUCTIVAS DEL PAGO"** de los **"Términos de Referencia"**, **(Anexo No. 1)**.

La suma de todas las penas convencionales o el total de deducciones al pago o su aplicación conjunta no deberá exceder, en ningún caso, el 10% (diez por ciento) de la suma total convenida en la mencionada cláusula **SEGUNDA** de este contrato, sin incluir el impuesto al valor agregado; si esta condición llegara a presentarse, ello será causa de rescisión de acuerdo con lo establecido en las cláusulas **SEXTA** y **SÉPTIMA**.

NOVENA.- Conforme a lo dispuesto por el artículo 54 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INECC"**, sustentándose en el dictamen a que hace referencia el primer párrafo del artículo 102 del Reglamento de dicha Ley, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, cuando

VERSIÓN PÚBLICA

concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría un daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente contrato con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública; en cuyos supuestos, previa solicitud de **"EL PRESTADOR"** que efectúe en un plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del presente contrato, **"EL INECC"** le reembolsará los gastos no recuperables que éste haya realizado, siempre que los mismos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con la prestación del servicio objeto del presente contrato, dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la solicitud fundada y documentada de **"EL PRESTADOR"**, en términos de lo dispuesto en el mencionado artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VERSIÓN PÚBLICA

DÉCIMA.- De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 55 bis primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o causa de fuerza mayor, **"EL INECC"**, bajo su responsabilidad y sustentándose en el dictamen a que hace referencia el primer párrafo del artículo 102 del Reglamento de dicha Ley, podrá suspenderlo, en cuyo caso únicamente pagará la parte del mismo que hubiese sido efectivamente prestada.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL INECC"**, previa petición y justificación de **"EL PRESTADOR"** que efectúe en un plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha de la suspensión, **"EL INECC"** le reembolsará los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure dicha suspensión, siempre que sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con la prestación del servicio objeto del presente contrato, dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la solicitud fundada y documentada de **"EL PRESTADOR"**, en términos de lo dispuesto en el mencionado artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En todo caso, se pactará por **"LAS PARTES"** el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato.

DÉCIMA PRIMERA.- "EL INECC" designa como responsable de administrar el contrato y verificar su cumplimiento a la **Lic. Susana V. Álvarez González, Directora de Tecnologías de la información**, como responsable técnico al **Lic. Víctor Hugo Pérez Pérez, Subdirector de Redes, Infraestructura y Telecomunicaciones** y como supervisor al **Ing. Roberto Carlos Vázquez Ramírez, Jefe de Departamento de Cómputo de Usuario Final.**

DÉCIMA SEGUNDA.- "EL PRESTADOR" no podrá subcontratar, ni transferir o ceder a terceras personas los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, ya sea los correspondientes a una parte o a la totalidad del servicio objeto del mismo, a excepción de los derechos de cobro que a su favor se generen, en cuyo caso requerirá la autorización previa y por escrito de **"EL INECC"**.

DÉCIMA TERCERA.- "EL PRESTADOR", reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en el desarrollo y ejecución para la entrega del servicio objeto del presente contrato, cualquiera que sea la modalidad bajo la que los contrate (laboral, civil, mercantil u otra figura), liberando a **"EL INECC"**, de cualquier responsabilidad directa, indirecta, solidaria, sustituta o de otro tipo, por lo que se obliga a mantener a salvo a **"EL INECC"**, de cualquier problema laboral o contingencia de trabajo que se presente. **"EL INECC"** en ningún caso será considerado como patrón solidario o sustituto.

Por tal motivo, en caso de que los empleados y el personal contratados por **"EL PRESTADOR"** llegaran a padecer enfermedades o riesgos profesionales, de cualquier índole, conforme a los artículos 472 a 515 de la Ley Federal del Trabajo, quedará únicamente a su cargo cubrir las indemnizaciones y demás prestaciones previstas por la ley.

En caso de que **"EL INECC"**, fuera citado o emplazado a cualquier procedimiento administrativo o jurisdiccional, con motivo de las reclamaciones o demandas presentadas por el personal de **"EL PRESTADOR"**, este último queda obligado de manera inmediata a atender dicha situación y a solventar económica, técnica y legalmente en todos y cada uno de sus trámites, sacando en paz y a salvo a **"EL INECC"**. Asimismo, **"EL PRESTADOR"** le reembolsará a **"EL INECC"** todos los gastos que, en su caso erogue con motivo de los referidos procedimientos.

Por lo que respecta a riesgos y siniestros por daños a empleados de **"EL INECC"** y terceros que los acompañen, ya sea en su persona, vehículos u objetos de su propiedad, ocasionados por los trabajadores de **"EL PRESTADOR"**, los pagos de

VERSIÓN PÚBLICA

indemnización y demás responsabilidades a que se refieren los artículos 1910 al 1937 del Código Civil Federal, quedará únicamente a cargo de "EL PRESTADOR".

DÉCIMA CUARTA.- "EL PRESTADOR", exenta a "EL INECC", de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal, administrativa y de cualquier otra índole que pudiera derivarse como consecuencia directa o indirecta de los servicios objeto de este contrato.

DÉCIMA QUINTA.- "EL PRESTADOR" se compromete a responder de la calidad del servicio objeto del presente instrumento, así como a asumir cualquier responsabilidad en que hubiere incurrido en los términos señalados en el presente contrato, de conformidad con lo previsto por el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SEXTA.- "LAS PARTES" convienen en que los derechos inherentes a la propiedad intelectual sobre los productos o servicios que en este caso se contraten son propiedad de "EL INECC", de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en caso de violaciones en materia de estos derechos la responsabilidad será de **"EL PRESTADOR"**.

"EL PRESTADOR" tendrá derecho al reconocimiento de su participación en los productos que en su caso se generen por la prestación de los servicios objeto del presente contrato y cede en todo caso a **"EL INECC"**, los derechos patrimoniales que le pudieran corresponder u otros derechos exclusivos que resulten, los cuales invariablemente corresponderán a "EL INECC", de conformidad con lo establecido en los **"Términos de Referencia", (Anexo No. 1).**

"EL PRESTADOR" se obliga a contar con todas las licencias de uso del software que llegaren a utilizar para la prestación de los servicios de implementación y de soporte técnico, objeto del presente instrumento jurídico durante toda su vigencia, por lo que asumirán la responsabilidad total en caso de que por el uso del software se violen derechos derivados de patentes, marcas o registro de derechos de autor, en relación al uso de sistemas técnicos, procedimientos, dispositivos, partes, equipos, accesorios y herramientas que utilice y/o proporciones para cumplir con el objeto del presente instrumento.

VERSIÓN PÚBLICA

En caso de llegarse a presentar una demanda en los términos establecidos en el párrafo anterior, **"EL INECC"** notificará a **"EL PRESTADOR"**, para que tome las medidas pertinentes al respecto, **"EL PRESTADOR"** exime a **"EL INECC"** de cualquier responsabilidad y quedando obligado a resarcirlo de cualquier gasto o costo comprobable que se erogue por dicha situación.

DÉCIMA SÉPTIMA.- En caso de que una de **"LAS PARTES"** determine que la información objeto de este contrato tenga el carácter de reservada o confidencial de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública se lo comunicará por escrito a la otra, precisando el fundamento y plazo de reserva aplicable, a efecto de que se proceda a clasificar la información que corresponda y que obre en sus archivos. **"EL INECC"** se obliga asimismo a comunicar por escrito a **"EL PRESTADOR"** cualquier modificación en la clasificación o plazo de reserva.

Por su parte **"EL PRESTADOR"** comunicará a **"EL INECC"** cualquier solicitud de información que reciba y que se refiera a la información que se genere como resultado del presente contrato

Cuando **"EL PRESTADOR"** entregue documentos que contengan información confidencial, reservada o comercial a **"EL INECC"** deberá señalarlo por escrito, sustentándolo en las disposiciones legales aplicables, a efecto de que **"EL INECC"** analice la información que recibe y la clasifique en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

"EL INECC" protegerá los datos personales que **"EL PRESTADOR"** proporcioné para cumplir con los **"Términos de Referencia", (Anexo No. 1)"**, de conformidad con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

DÉCIMA OCTAVA.- **"EL PRESTADOR"** será el único responsable por la mala ejecución de los servicios, así como del incumplimiento a las obligaciones previstas en este instrumento cuando no se ajuste al mismo, al igual de los daños y perjuicios que ocasione con motivo de la no prestación de los servicios por causas imputables al mismo, una deficiente realización de los mismos o por no realizarlos de acuerdo con las especificaciones contenidas en el presente contrato, así como aquellos que resultaren como causa directa de la falta de pericia, dolo, descuido y cualquier acto u omisión negligente en su ejecución, salvo que el acto por el que se haya originado hubiese sido expresamente y por escrito ordenado por **"EL INECC"**.

VERSIÓN PÚBLICA

VISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

DÉCIMA NOVENA.- A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 80 cuarto párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PRESTADOR"**, se obliga a cumplir con la inscripción y pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social durante la vigencia del contrato, debiendo entregar a **"EL INECC"**, las constancias de cumplimiento.

VIGÉSIMA.- Que para los efectos de lo previsto en la PRIMERA de las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, y en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, **"EL PRESTADOR"**, se obliga a presentar copia de la constancia de situación fiscal ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), en la que se desprenda que se encuentra al corriente en las obligaciones que señala el artículo 29 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

VIGÉSIMA PRIMERA.-De acuerdo con lo dispuesto por los artículos 77, 78 y 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAS PARTES"** en cualquier momento podrán iniciar el procedimiento de conciliación, por desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- Cualquier modificación que se realice al presente contrato, deberá constar por escrito, debiéndose observar lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85, 91 y 92 de su Reglamento, según resulte procedente. Dichas modificaciones surtirán efectos a partir de la fecha de su firma o de la que establezcan las partes en los instrumentos que al efecto se suscriban.

VIGÉSIMA TERCERA.- **"EL PRESTADOR"**, para efectos de lo dispuesto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, se obliga a proporcionar la información, documentación y todos los datos e informes, que en su momento le requiera la Secretaría de la Función Pública y/o el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que le practiquen relacionadas con el presente instrumento, así como de su ejecución, desempeño,

VERSIÓN PÚBLICA

grado de cumplimiento y demás circunstancias que estimen pertinentes dichos entes fiscalizadores.

VIGÉSIMA CUARTA.- Para la interpretación y cumplimiento de este contrato y para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **"LAS PARTES"** se someten a las leyes aplicables y a los tribunales competentes del fuero federal, estos últimos con domicilio en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en virtud de cualquier otro domicilio o vecindad o por cualquier otra causa.

Enterados los contratantes del contenido, fuerza y alcance legal del presente contrato, manifiestan su voluntad de obligarse en los términos prescritos en el mismo, firmándolo por triplicado en la Ciudad de México, el día 13 de noviembre de 2019.

VERSIÓN PÚBLICA

POR "EL INECC"

C.P. JUAN LUIS BRINGAS MERCADO
Titular de la Unidad Ejecutiva de Administración

De conformidad con el artículo 25 y tercero transitorio inciso c) del Acuerdo por el que se dan a conocer las reformas, adiciones y derogaciones a diversas disposiciones del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático, publicado en el DOF el 16 de octubre de 2019.

LIC. SUSANA V. ÁLVAREZ GONZÁLEZ
Directora de Tecnologías de la Información

LIC. VÍCTOR HUGO PÉREZ PÉREZ
Subdirector de Redes, Infraestructura y Telecomunicaciones

ING. ROBERTO CARLOS VÁZQUEZ RAMÍREZ
Jefe de Departamento de Cómputo de Usuario Final

POR "EL PRESTADOR"

C. OSCAR ALEJANDRO GÁMEZ VÁZQUEZ
Apoderado

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN CORRESPONDEN AL CONTRATO NO. INECC/RPAD-006/2019, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL DE ECOLOGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO Y EL C. OSCAR ALEJANDRO GÁMEZ VÁZQUEZ PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DE BIENES INFORMÁTICOS", CUYO MONTO MÍNIMO ES DE $ 247,900.20 (DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS PESOS 20/100 M.N.) IVA INCLUIDO Y UN MONTO MÁXIMO DE $619,750.49 (SEISCIENTOS DIECINUEVE MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS 49/100 M.N.) INCLUYENDO EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

INECC UNIDAD EJEC
ASUNTOS JUR
INFORMACIÓN Y TRA
REGISTRAD
NUMERO 70/2019 FECHA 12-NOV-19 ANEXO

INECC

INSTITUTO NACIONAL DE ECOLOGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

"SERVICIO INTEGRAL DE BIENES INFORMÁTICOS"

Términos de Referencia

Unidad Ejecutiva de Administración

Septiembre 2019

VERSIÓN PÚBLICA

Roberto Carlos Vázquez Ramírez	Víctor Hugo Pérez Pérez	Susana V. Álvarez González
Jefe de Departamento de Cómputo de Usuario Final	Subdirector de Redes, Infraestructura y Telecomunicaciones	Directora de Tecnologías de la información

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA REVISADO EN SUS ASPECTOS

ÍNDICE

1. Introducción.
2. Justificación.
3. Objetivos.
   Objetivo general.
   Objetivos específicos.
4. Descripción del bien o servicio y principales actividades a desarrollar.
5. Productos a entregar.
6. Lugar de entrega del bien o de la prestación del servicio.
7. Utilización y/o beneficios o beneficiarios del producto.
8. Descripción de los impactos: ambiental, social y económico.
9. Tipo de contrato, periodo de contratación y partida presupuestal.
10. Cronograma de actividades y pagos.
11. Forma de pago y facturación.
12. Requisitos a cubrir por el prestador de servicios.
13. Requisitos que deberán incluir las propuestas técnica y económica.
14. Garantía de cumplimiento.
15. Penas convencionales.
16. Deductivas del pago.
17. Procedimiento de contratación.
18. Forma de evaluación.
19. Nombre y cargo de las personas servidoras públicos del área requirente.
20. Nivel de confidencialidad.
21. Aviso de privacidad.
22. Código de Conducta del INECC.
23. Protocolo de actuación.
24. Requisitos para presentar denuncia, las autoridades competentes ante quien se deben presentar y las sanciones aplicables.
25. Dudas y/o aclaraciones.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

1. INTRODUCCIÓN.

El Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático (INECC) es una institución que tiene por objeto, entre otros, coordinar y realizar estudios y proyectos de investigación científica y tecnológica con instituciones académicas, de investigación, públicas o privadas, nacionales y extranjeras en materia de cambio climático, protección al ambiente, preservación y restauración del equilibrio ecológico.

2. JUSTIFICACIÓN.

El Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático (INECC) requiere contar con un servicio integral de bienes informáticos para atender las necesidades y requerimientos del personal considerando plataformas tecnológicas de última generación, así como disponiendo, además, de una mesa de servicios que atienda el registro, seguimiento y monitoreo de incidentes y solicitudes de servicio hasta su solución definitiva como parte de los componentes de hardware y software, permitiendo proporcionar al personal equipo de cómputo actualizado para la correcta operación de sus tareas diarias que permitan alcanzar los objetivos y metas de cada una de las áreas sustantivas y operativas encomendadas.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

3. OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

Coadyuvar a que el personal realice sus labores de forma eficiente, efectiva y confiable, de acuerdo con las características expuestas en este documento y bajo las mejores condiciones de calidad y precio.

Los objetivos específicos que se deben cumplir son:

- Contar con los equipos de cómputo y bienes informáticos, de acuerdo a las características técnicas, cantidades y distribución, solicitadas en el presente Anexo.

- Contar con un servicio de soporte a los equipos de cómputo y bienes informáticos, que incluya asistencia técnica, mantenimientos correctivos, así como la gestión de servicios, con la finalidad de que se conserven en condiciones operativas adecuadas de acuerdo con lo establecido, conforme a niveles de servicio y control establecidos en el presente Anexo.

- Contar con un punto único de contacto para el levantamiento de incidentes o servicios por parte del personal de "LA CONVOCANTE".

4. DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO Y PRINCIPALES ACTIVIDADES A DESARROLLAR.

El alcance que, de manera enunciativa más no limitativa, se especifica en las siguientes secciones de este documento son:

La persona adjudicada debe suministrar al INECC, los servicios de cómputo que requiera para su operación durante el tiempo del contrato.

El contrato será asignado a una sola persona proveedora mediante partida única, bajo las siguientes características:

- Los servicios deben ser proporcionados con las herramientas de hardware y software nuevos o usados (no mayor a cinco años de uso, en el caso del equipo de cómputo, estos deberán ser preferentemente de la misma marca y modelo), que cumplan con los requerimientos mínimos especificados en este documento.

- La persona proveedora adjudicada deberá contar con una mesa de servicio calificada alineada a ITIL V.3 que opere con una herramienta de administración de incidentes y órdenes de servicio, para la recepción y seguimiento de solicitudes y levantamiento de tickets.

- La persona proveedora adjudicada debe de considerar la continuidad del servicio que tiene actualmente el INECC, hasta proveer los servicios contratados en un máximo de 5 días naturales a partir de la notificación del fallo.

- Los servicios deben ser proporcionados en los lugares especificados y por cada uno de los tipos requeridos.

- El contrato será abierto con montos mínimos y máximos, de tal forma que se puedan disminuir o incrementar los servicios durante la vigencia del contrato.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

- Para el caso en que se oferte equipo usado, la persona proveedora adjudicada deberá asegurar mediante una carta, que se compromete a la reposición del hardware con que se proporcionará el servicio en caso de robo y siniestros ocasionados accidentalmente.

- Para el caso en que se oferte equipo nuevo, el hardware con que se proporcionará el servicio debe de tener un seguro contra robo y siniestros ocasionados accidentalmente, incluyendo el deducible.

- Al inicio del servicio, la persona proveedora deberá configurar, instalar, migrar los datos del equipo cómputo personal (escritorio y laptops) a los equipos con que se suministrará el servicio, de acuerdo con el calendario indicado en el Apartado 10 Cronograma de Actividades.

- La persona proveedora adjudicada debe considerar proporcionar un sistema informático para el control de equipo con que se suministre el servicio.

- La persona proveedora adjudicada debe prever que el INECC podrá solicitar servicios adicionales ya sea por un tiempo determinado o lo que reste de tiempo durante la vigencia del contrato.

- Si durante la vigencia del servicio, se llegaran a presentar bajas de los equipos del servicio por causas imputables al proveedor, no importando las causas que lo provocaron, la persona proveedora adjudicada deberá sustituir los bienes informáticos sin ningún costo para el INECC en un plazo no mayor 5 días hábiles.

- A la terminación del contrato, la persona proveedora adjudicada debe de retirar todo el equipo de las instalaciones, asegurando el borrado de toda la información, comprobando mediante un certificado de borrado seguro de cada uno de los equipos de cómputo que se utilizaron durante el servicio proporcionado, a entera satisfacción del INECC. Se realizará en coordinación con el área administradora del contrato, previa entrega de la relación de bienes informáticos con fecha de vencimiento del contrato y conforme al calendario referido en el numeral 10 "Cronograma de actividades y pagos" del presente Anexo.

- La persona proveedora adjudicada recolectará y retirará los bienes informáticos de las instalaciones donde entregó los equipos.

- La persona proveedora adjudicada deberá mantener los niveles de servicio de atención y calidad que se especifican en este documento.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

5. PRODUCTOS A ENTREGAR.

La persona proveedora adjudicada deberá de presentar la arquitectura detallada en función de los servicios a implantar en el INECC y su oficina SEDE-INECC y LABORATORIOS-INECC, así mismo deberá de considerar los incrementos y decrementos de equipos, y que deberán de ser presentados de manera desglosada en la factura en el momento que dicho servicio sea solicitado.

El INECC requiere el suministro de los siguientes bienes informáticos:

PARTIDA	SUBPARTIDA NO.	DESCRIPCIÓN
Única	1	Computadora de Escritorio Básica
	2	Laptop
	3	Laptop MacBook
	4	Escáner
	5	Impresora Láser a Color
	6	Cañón Proyector
	7	UPS
	8	Mesa de Servicio Calificada

Tabla 1. Bienes informáticos.

La persona proveedora adjudicada y por partida única deberá asegurar la asignación de los recursos técnicos, humanos y de infraestructura, necesarios para la instalación y puesta a punto (distribución, instalación, configuración, migración de información), y la disponibilidad del uso de los equipos y bienes informáticos.

5.1 Especificaciones generales y requerimientos mínimos.

Deberá presentar manifiesto de decir verdad en papel membretado firmada por el representante legal de la persona proveedora adjudicada en donde cumple con las siguientes especificaciones:

- Aprovisionamiento de equipos nuevos o usados. En caso de ofertar equipo nuevo, estos deberán estar dentro del catálogo de productos de la página web del fabricante.
- No se aceptan equipos ensamblados o remanufacturados.
- Las tarjetas madre del equipo deben de ser de la misma marca que del fabricante.
- No se aceptan tarjetas cuyos componentes se encuentren puenteados o reconstruidos

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

- Los equipos deberán de tener la configuración precargada de fábrica.

Así mismo se deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- La persona proveedora adjudicada, deberá generar un disco imagen para cada uno de los tipos de equipo (escritorio, laptops con y sin unidades de acoplamiento), este se revisará conjuntamente con el INECC, de conformidad al programa de instalación y proporcionará una copia al administrador del contrato de INECC.
- Entregar los equipos con la imagen precargada, cuyas imágenes deberán ser validadas por el INECC, para el correcto funcionamiento de las aplicaciones Institucionales.
- Cada imagen deberá de ser probada y autorizada por el INECC
- El equipo deberá de llegar a su lugar origen con la imagen instalada.
- La persona proveedora adjudicada deberá, distribuir, desempacar, colocar, configurar; así mismo, deberá migrar los datos de la persona de cada equipo de cómputo de la infraestructura actual a la infraestructura nueva, garantizando íntegramente la información.
- La persona proveedora adjudicada deberá retirar de forma inmediata todo el material que se genere del desempaque e instalación de los equipos.

Los equipos deben de configurarse en forma previa con las siguientes características mínimas de software en los equipos y en los discos de imagen:

- Microsoft Windows 10 Enterprise 64 bits., (proporcionado por "LA CONVOCANTE"), con todos los drivers del fabricante instalados para su funcionamiento
- Controlador de Impresoras (proporcionado por "LA CONVOCANTE").
- Windows Defender activado y actualizado
- Acrobat DC
- Fuentes Institucionales, proporcionado por "LA CONVOCANTE".
- WinRAR (proporcionado por "LA CONVOCANTE").
- Adobe Flash Player y Adobe Air
- Alerta Sísmica (proporcionado por "LA CONVOCANTE").
- Java última versión
- Navegador Google Chrome
- La persona proveedora adjudicada garantizará el funcionamiento y la aplicación de actualizaciones y parches de todos los equipos durante la vigencia del contrato en horas y tiempos acordados conjuntamente con el INECC.

VERSIÓN PÚBLICA
INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

5.2 RELACIÓN DE SERVICIOS DE BIENES INFORMÁTICOS A SUMINISTRAR

Los servicios de bienes informáticos a suministrar inicialmente por parte de la persona proveedora adjudicada de manera inicial para el INECC son:

SUBPARTIDA NO.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD MÍNIMA	CANTIDAD MÁXIMA
1	Computadora de Escritorio Básica	273	285
2	Laptop	54	60
3	Laptop MacBook	1	3
4	Escáner	13	15
5	Impresora Láser a Color	11	15
6	Cañón Proyector	16	20
7	UPS	251	263
8	Mesa de Servicio Calificada	1	1

VERSIÓN PÚBLICA

Tabla 2. Relación de bienes informáticos a suministrar.

Los equipos suministrados y mencionados en este punto deberán contar con el servicio de administración, actualización, mantenimiento correctivo, garantía, soporte y remplazo inmediato en caso de ser necesario.

El INECC requiere el suministro de los equipos, en los inmuebles del Apartado 6 "Lugar de entrega del bien o de la prestación del servicio" de este mismo anexo, incluyendo la distribución, migración, instalación, respaldo y puesta en operación, implicando entre otras tareas:

- Configurar cada uno de los equipos (consiste en instalar, configurar, personalización y migración de los datos del personal de cada uno de los bienes de la infraestructura actual a la infraestructura nueva).
- Obtener la firma de conformidad del personal a quién se entrega el equipo en el formato de resguardo, el cual será elaborado y gestionado por la persona proveedora adjudicada para tal efecto previa revisión y autorización por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información del INECC o por quien esta designe.

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

Los componentes CPU, monitor, tarjeta madre, teclado y ratón deberán ser de la

misma marca del fabricante, los equipos de cada subpartida deberán ser de la misma marca y modelo.

La tarjeta madre deberá tener grabada la marca del fabricante desde el proceso de fabricación, sin alteraciones ni correcciones de ingeniería. Administración DMI propietario del fabricante del equipo con acceso al "setup" por medio de contraseña de administrador y/o usuario.

En caso de equipos nuevos, la persona proveedora adjudicada deberá incluir, para los servicios integrales de cómputo, una carta en papel membretado firmada por el representante legal del fabricante y/o distribuidor de los equipos de cómputo y servicios de impresión, en la que manifieste que la persona proveedora adjudicada está autorizada para proporcionar los mismos, así como el servicio de mantenimiento, soporte y actualización.

La distribución inicial de los equipos de cómputo será como se describe en la siguiente tabla:

VERSIÓN PÚBLICA

SUBPARTIDA NO.	DESCRIPCIÓN	INECC-SEDE	INECC-VIVEROS
1	Computadora de Escritorio Básica	225	48
2	Laptop	53	1
3	Laptop MacBook	1	0
4	Escáner	12	1
5	Impresora Láser a Color	10	1
6	Cañón Proyector	15	1
7	UPS	212	39
8	Mesa de Servicio Calificada	1	

Tabla 3. Distribución inicial del equipo de cómputo.

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

5.3 Características mínimas de los Servicios Informáticos.

SUBPARTIDA 1
Computadora de Escritorio Básica

Modelo 1	Equipo de Escritorio Básico (Windows)
Requerimiento	Descripción

Procesador	Procesador Intel Core I5, 6M Cache, 2,40 GHz o superior.
Memoria RAM	Como mínimo de 4GB
Disco duro SATA	Mínimo 500GB
Controlador de DD	Incorporado
Unidad de DVD+-RW	Mínimo Quemador DVD ,mínimo 24x lectura,12X mínimo de escritura
Tarjeta de sonido	Audio Integrado
Interfaces	Al menos 1 USB 3.0, 3 USB 2.0 (al menos 2 frontales), salida VGA, entrada de micrófono y salida audífono frontales.
Tarjeta de red	Mínimo Ethernet 10/100/1000 conector RJ-45
Tarjeta madre	Diseñada para el fabricante del equipo, con la misma marca troquelada o grabada en la tarjeta, no deberá presentar alteraciones o correcciones de ingeniería.
Ratón	Óptico de 2 botones y scroll, con conector USB de la misma marca de la computadora.
Teclado	De la misma marca de la computadora de 104 Teclas en español Latino americano conector USB.
Monitor	Pantalla ancha (16:9) de al menos 21.5" LED HD (mínima resolución 1920 x 1080). De la misma marca que el gabinete.
Software	Windows 8.1 Pro o superior o superior OEM Profesional de 64 bits con todos los drivers del o los fabricantes.
Dimensiones	SFF (Small Form Factor)
Fuente de Poder	Certificada por el fabricante para soportar la máxima configuración del equipo.
Normas. y certificaciones	Como mínimo ISO, EPEAT GOLD, Energy Star ó TCO.
Manuales	Manuales de información del equipo en español.
Alimentación eléctrica	Entre 95 VCA a 150 VCA.
Accesorios	Cables, manuales, drivers y todo lo necesario para la correcta operación del equipo.
BIOS	Propietario del fabricante o con derechos reservados para el fabricante, almacenado en Flash ROM, actualizable vía red, que tenga manejo de Plug and Play en aquellos dispositivos que lo requieran.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

SUBPARTIDA 2

Laptop

Requerimiento	Descripción
Procesador	Base/Max: 2.0 GHz/2.5 GHz
Núcleos	2
Memoria RAM	8 GB
Disco duro	SATA 500GB 7200 RPM.
Unidad Óptica	CD-R/DVD-R, CD-RW/DVD-RW, Quemador DVD +/- R DL
Audio	Integrado a la tarjeta madre. Entrada de micrófono y salida de audífonos
Interfaces	1 USB 3.0 y 3 puertos USB 2. Puerto VGA o HDMI, entrada micrófono, salida audífonos.
Tarjeta de red	Ethernet 10/100/1000 con puerto RJ45
Formato	Notebook
Ratón	Touchpad integrado
Teclado	En español latinoamericano. Resistente a derrames de líquidos.
Pantalla	14" HD, (1366x768), antirreflejo.
Cámara	Cámara integrada 720p HD
Micrófono	Micrófono integrado
Inalámbricos	Wi Fi 802.11 b/g/n.
Software	Windows 8.1 Pro o superior de 64 bits con todos los drivers incluidos para su funcionamiento
Batería	6 Celdas hasta 8.0 hrs.
Normas y certificaciones	EPEAT Gold; ENERGY STAR 5.0; RoHS-compliant
Peso	2.5 kg
Maletín	Maletín para laptop de la misma marca del fabricante que se oferta, con boisillos para guardar accesorios.
Seguridad	Dispositivo de anclaje para el equipo y cable de acero con llave.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

SUBPARTIDA 3
Laptop Macbook

Requerimiento	Descripción
Procesador	Procesador Intel Core i7 de 2.0 GHz (Turbo Boost con un máximo de 3.0 GHz) con 6 MB de caché L3 compartido
Memoria RAM	8 GB de memoria integrada DDR3L de 1600 MHz
Disco duro	250 GB de almacenamiento en flash.
Unidad de CDROM	Súper Drive USB Externo.
Audio	• Bocinas estéreo • Dos micrófonos • Puerto para audífonos • Soporte para salida de línea de audio (digital/analógica).
Interfaces	Debe contener como mínimo: • Dos puertos Thunderbolt 2 • Dos puertos USB 3.0 (hasta 480 Mbps) • Salida de Video HDMI • Tecnología Bluetooth 4.0 • Ranura para tarjeta SDXC • Puerto para audífonos
Tecnología Wireless	Red wireless Wi-Fi 802.11ac, compatible con IEEE 802.11a/b/g/n
Trackpad	Trackpad Multi-Touch para un control preciso del cursor; soporte para capacidades de desplazamiento con dos dedos, pellizco, rotación, deslizamiento con tres dedos, deslizamiento con cuatro dedos, toque, doble toque y arrastre
Teclado	Teclado a tamaño real retro iluminado con 78 (EE.UU.) o 79 (ISO) teclas, que incluye 12 teclas de función y 4 teclas de dirección (en forma de "T" invertida) con sensor de luz ambiental.
Pantalla	• Pantalla Retina: pantalla retro iluminada por LED de 15.4 pulgadas (diagonal) con tecnología IPS; resolución de 2880 por 1800 a 220 pixeles por pulgada, con soporte para millones de colores. • Resolución nativa: 2880 por 1800 pixeles (Retina). • Resoluciones a escala: 1920 por 1200, 1680 por 1050, 1280 por 800, y 1024 por 640 pixeles.
Tarjeta de Video	• Intel Iris Pro Graphics • NVIDIA GeForce GT 750M con 2 GB de memoria GDDR5 y conmutación de gráficos automática.
Batería	• Batería de polímero de litio integrada de 95 vatios por

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

	hora. • Adaptador de corriente MagSae 2 de 85W con sistema de administración de cables • Adaptador de corriente MagSafe 2 • Hasta 8 horas de conectividad Wireless
Software	Debe contar con: OS X Mavericks
Accesorios	Mini DisplayPort to VGA Mini DisplayPort to HDMI
Software Precargado	Adobe Creative Cloud Quick Time Pro Quick Time MPEG-2 Playback Componentes

SUBPARTIDA 4
Escáner

Requerimiento	Descripción
Tipo de escáner	Escáner de cama plana y alimentador automático de documentos en formato carta y oficio.
Resolución	Hasta 600 dpi en alimentador automático y hasta 1200 dpi en cama plana.
Funciones avanzadas	Escaneo por ambas caras en una sola pasada. Capacidad de al menos 75 hojas
Formatos compatibles	Carta, Oficio, A4, A6, B5, A8. Tarjetas de plástico tipo credencial, sobres y etiquetas.
Velocidad de escaneado	B/N y Color 25ppm
Puertos	HI-Speed USB 2.0. ó superior
Formato de salida del archivo digitalizado	PDF, JPEG, PNG, VPM, TIFF, TXT, RTF y OCR. Escaneo directo a computadora, e-mail. Detección automática de color o blanco y negro, eliminación de páginas en blanco.
Certificaciones	Energy Star

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

SUBPARTIDA 5
Impresora Láser a Color

Requerimiento	Descripción
Velocidad de impresión	25 ppm o superior (tamaño carta)
Calidad de impresión en negro (óptima)	Hasta 1200 x 600 ppp o superior
Tipos de Papel Soportados	Sobres, transparencias, etiquetas, papel normal, tarjetas.
Tamaños de Papel Soportados	Ejecutivo (184 x 267 mm), A4 (210 x 297 mm), A5 (148 x 210 mm), oficio (216 x 343 mm)
INTERFASE	Al menos puerto USB, y tarjeta de red ethernet 10/100
PROCESADOR	500 MHz
MEMORIA	256 Mb
TECNOLOGIA DE IMPRESION	Láser o led
DURABILIDAD	Mínimo 50,000 páginas al mes
Bandejas de papel estándar	2 bandejas mínimo
Sistemas operativos compatibles	Mínimo Windows 8.1 o superior

VERSIÓN PUBLICA

SUBPARTIDA 6
Cañón Proyector

Requerimiento	Descripción
Tecnología	DLP
Resolución Nativa	XGA (1024x768) y hasta 1920x1080
Brillo	3000 lúmenes
Modos de proyección	Delantera, Posterior, Techo, Mesa
Contraste	10000:1
Lámpara	4500 horas normal
Keystone	+/-40°Vertical
Distancia de proyección	De 1 metro a 12 metros
Tamaño de pantalla	0.6 metros a 7.6 metros
Compatibilidad de Video	SDTV (480i, 576i), EDTV (480p, 576p), HDTV (720p, 1080i/p), NTSC (M,3.58/4.43MHz), PAL (B, D, G, H, I, M, N), SECAM (B, D, G, K, K1, L)
Puertos	HDMIv1.3, VGA-In x 2, VGA Out, Video Compuesto (RCA), S-Video, Audio-In, Audio Out, RS-232, USB-B
Colores expuestos	1.07 Billones

INECC UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

Audio	2 Watts Mono
Peso	2.4 Kg
Seguridad	Ranura para candado tipo Kensington
Accesorios	AC cable para corriente, cable VGA (3 Metros), Control Remoto, Baterías para Control Remoto, Manual de Usuario, Maletín de transporte.
Garantía	3 años

SUBPARTIDA 7
UPS

Requerimiento	Descripción
Contactos	6 contactos NEMA 5-15R, 3 contactos con respaldo de batería / supresión y 3 con supresión de picos y ruidos
Carga	15 minutos a media carga
Transferencia	Tiempo máximo de transferencia 3-4 ms
Potencia de Salida	Potencia de salida 1000 VA
Voltaje de Salida	Voltaje de salida 120 VCA con rango de 108 a 126 VCA en batería y 100 a 130 VCA en línea

VERSIÓN PÚBLICA

REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

5.4 IMPLANTACIÓN

Como inicio del contrato, el grupo de trabajo por parte de la persona proveedora adjudicada conjuntamente con personal técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información, dará seguimiento desde el inicio de los programas de trabajo hasta que los equipos se encuentren totalmente operando a satisfacción del INECC.

Para ello, los responsables técnicos que designe la persona proveedora adjudicada para cada uno de los procesos y/o servicios, deberán estar descritos en el plan de implementación ver apartado 10 "Cronograma de actividades y pagos", a fin de tener una mejor coordinación y responsabilidad en cada etapa.

El administrador de proyectos del proveedor y/o a quien este designe, deberá atender los siguientes puntos:

- Convocar, en acuerdo con el o los representantes de la Dirección de Tecnologías de la Información del INECC, las sesiones de trabajo diarias o las que se acuerden para el seguimiento del proyecto.
- Presentar el programa de trabajo y un plan de implementación en una sesión de trabajo. (De acuerdo al calendario definido en el apartado 10 del presente anexo)
- Llevar las minutas de acuerdos.
- Presentar la agenda de trabajo.
- Leer y revisar que los acuerdos establecidos se lleven a cabo.
- Recolectar las firmas de actividades o entregables, y con la frecuencia que se describa en la declaración de trabajo correspondiente.
- Entregar, al término de la implementación, que incluye la migración, el soporte documental del trabajo que se llevó a cabo.

Adicionalmente deberán de tomarse en cuenta las siguientes consideraciones para la implantación:

- Establecimiento y marco de comunicación del proyecto.
- Revisión del alcance del proyecto, establecer mutuas expectativas para la entrega de los servicios, y acuerdos de roles y actividades.
- Discutir las actividades de recolección de datos.
- Discutir y calendarizar las actividades en sitio.
- Crear un plan de proyecto inicial el cual consistirá en:
    - Actividades clave.
    - Hitos con fechas y plazos determinados.

Finalmente, el grupo técnico deberá entregar reportes de trabajo con la frecuencia que se acuerde en la declaración de trabajo y hasta el final de la implantación; estos reportes deberán de ser entregados a la persona administradora de proyectos del INECC quien gestionará las sesiones de trabajo pertinentes con el grupo táctico.

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGAL.

5.4.1 Sustitución e incorporación de equipo y bienes informáticos.

Para llevar a cabo la sustitución de los equipos y bienes informáticos, la persona proveedora adjudicada deberá considerar lo especificado en el presente anexo, para lo cual deberá entregar un plan de implementación para realizar el cambio de los equipos a sustituir y deberá de ser autorizado por la persona administradora del contrato del INECC.

VERSIÓN PÚBLICA

La persona proveedora adjudicada deberá considerar que la entrega de los bienes será con REMISIÓN, indicando la subpartida, descripción, cantidad, y números de serie, esta deberá contar con el nombre de la persona que recibe, fecha y firma; así como enviar el informe completo de los bienes entregados por cada área en formato Excel y PDF (este firmado por la persona responsable del proyecto del proveedor adjudicado) con los siguientes datos mínimos: Subpartida, Descripción, Marca, Modelo, No. Serie, No de remisión, fecha de entrega; así como las copias escaneadas de remisiones como sustento de los bienes entregados. La persona proveedora adjudicada deberá entregar las series de los componentes de los equipos entregados tales como CPU, teclado, monitor, ratón.

Así mismo, la persona proveedora adjudicada deberá mantener actualizada la CMDB en el momento en que se realiza alguna asignación o actualización de equipo, considerando la sustitución e incorporación de los equipos en los tiempos estipulados.

5.4.2 Instalación y puesta a punto

La persona proveedora adjudicada, a partir de la notificación del fallo podrá realizar el servicio de distribución, instalación, configuración, migración de información de los equipos y bienes informáticos, considerados en el presente anexo sin que exceda el plazo de 15 días hábiles.

La persona proveedora adjudicada es responsable de la transferencia de la información del usuario final para lo que deberá de establecer las actividades requeridas en conjunto con el personal designado por la Dirección de Tecnologías de la Información y el correspondiente plan de implementación.

Una vez finalizado el servicio de instalación y puesta a punto de los equipos en los edificios INECC-SEDE e INECC-VIVEROS, la persona proveedora adjudicada deberá entregar el resguardo del equipo mediante un "Formato de resguardo" debidamente firmado por el resguardante.

Si al momento de revisar y/o configurar los equipos, se encuentran bienes incompletos, es decir que no cuentan con algún componente físico (disco duro, tarjetas, ratón, teclados, monitor) estos se considerarán como equipo no entregado, hasta que sean reemplazados o entregados en su totalidad, aplicándose las deductivas por atraso de entrega.

5.4.3 Programa de instalación y puesta a punto

La persona proveedora adjudicada deberá coordinarse con la Dirección de Tecnologías de la Información del INECC; a fin de realizar el programa de distribución. Así mismo, proporcionará el plan de instalación; configuración y migración de información; mismo que deberá ser aprobado por el INECC, el cual podrá ser modificado de acuerdo a las

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

necesidades y entregado al proveedor adjudicado, el cual está referido en el apartado 10. "Cronograma de actividades y pagos".

5.5 Registro de equipo y bienes informáticos

La persona proveedora adjudicada deberá proporcionar una mesa de servicio calificada, en la que deberá registrar y mantener actualizada la CMDB en el momento que se genere algún cambio de asignación de equipo y que deberá proporcionar en un máximo de 2 horas cuando lo solicite el INECC.

5.6 Distribución de la instalación de los equipos y bienes informáticos

La distribución, instalación, configuración, migración e incorporación de los equipos y bienes informáticos se deberá llevar a cabo conforme la cantidad y ubicación indicada por el INECC y referida en la Tabla 3. "Distribución inicial del equipo de cómputo".

La configuración se debe considerar como las características que deben habilitarse para todos los equipos y los programas de cómputo (software), instalados antes de la entrega a el INECC.

La instalación de estos productos deberá de tener la garantía del funcionamiento correcto al momento de la entrega, en caso de que un equipo no funcione correctamente es responsabilidad de la persona proveedora adjudicada (complementar), como se menciona en el punto anterior hasta su correcto funcionamiento.

5.7 Soporte a equipo y bienes informáticos

La persona proveedora adjudicada deberá migrar y garantizar la integridad de información de equipos que por la naturaleza de operación diaria se requiera cambio de equipo o de personal.

La persona proveedora adjudicada deberá reparar y/o sustituir los bienes informáticos que se descompongan, sin importar las causas que provocaron dicho requerimiento, sin ningún costo adicional para el INECC, durante la vigencia del contrato.

El equipo objeto de esta contratación que sea reportado como irreparable o si debido a la naturaleza de la falla o por razones de suministro de refacciones no es posible la reparación, la persona prestadora del servicio deberá proporcionar un equipo que sustituya al descompuesto con características iguales o superiores a las establecidas en los términos de referencia, instalando el software que se tenía con la configuración

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

correspondiente. Por lo que, en caso de no ser sustituido, la dependencia no realizará el pago por dicho servicio desde la fecha en que se reportó y hasta que se realice la sustitución a entera satisfacción del INECC, con la respectiva deductiva de acuerdo al apartado 16 "Deductivas del pago".

El personal técnico designado por la persona prestadora del servicio que resulte adjudicada será responsable de la instalación y configuración de los bienes informáticos una vez reparados, dejándolos en perfecto funcionamiento.

En caso de falla que no puedan ser atendidas en sitio, el equipo dañado se podrá trasladar al laboratorio de la persona prestadora del servicio para su diagnóstico y reparación, previo visto bueno del resguardante y la persona que designe del servicio que designe el INECC para la supervisión del contrato; quedando bajo la responsabilidad de la persona proveedora adjudicada cualquier daño o pérdida que puedan sufrir los bienes informáticos durante este proceso.

En caso de falla en alguno de los equipos que requieran ser trasladados al laboratorio de la prestadora del servicio adjudicada, su personal técnico realizará el respaldo de la información de dichos bienes informáticos y su transferencia hacia los equipos de soporte o sustitución. Este respaldo deberá entregarse a la persona resguardante.

En fallas que requieran la sustitución de discos duros, el personal técnico de la persona prestadora del servicio adjudicada deberá entregar un diagnóstico de la falla física del disco duro, e instalará o reinstalará la imagen que será proporcionada por el INECC previo respaldo de la información.

Los equipos que por incidentes tales como irreparables, extravíos, o cualquier circunstancia, deberán ser sustituidos por equipos nuevos de iguales o superiores características, de acuerdo a los SLAs especificados en este documento.

Registrar todos los incidentes para su correcta asignación y atención en la mesa de servicios calificada, esta se encargará de dar seguimiento hasta su cierre.

5.7.1 Imágenes ISO

La persona proveedora adjudicada, utilizando la solución de Administración de Equipos de Cómputo deberá crear imágenes de sistemas operativos ISO o equivalentes de los discos duros de los modelos más comunes en el INECC, crear los repositorios correspondientes para posteriormente facilitar la operación y recuperación en los casos en los que se requiera el formateo de equipos de cómputo.

5.8 OPERACIÓN

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

Una vez terminada la implementación se procederá a la operación, bajo las mejores prácticas nacional e internacionalmente aceptadas como es el ITIL V.3 y el MAAGTIC-SI. Quedando bajo responsabilidad de la persona proveedora adjudicada que la documentación a presentar sea bajo los lineamientos del MAAGTIC-SI.

5.8.1 Soporte técnico y consultoría.

La persona proveedora adjudicada deberá proveer al INECC la administración de incidentes por fallas e interrupciones del servicio, al tiempo que se puedan realizar ajustes a las condiciones de operación y los servicios que la solución en su conjunto requiera.

La persona proveedora adjudicada deberá proveer al INECC de todos los incidentes o Solicitudes de Servicio de TIC's de INECC-Sede e INECC-Viveros, para lo cuál se establecerá un documento de servicios por grupos resolutores que describirá los servicios propios del INECC.

Especificaciones generales:

- Contar con una mesa de servicio calificada alineada a ITIL V.3 que opere con una herramienta de administración de incidentes para la recepción de solicitudes y levantamiento de tickets.
- Soporte en línea de primer nivel (telefónicamente y por internet), con disponibilidad. 5x10 de lunes a viernes. (9:00-19:00)
- Dar el soporte de 2do nivel ante cualquier incidente presentado con recursos propios, con disponibilidad 5x10 de lunes a viernes. (9:00-19:00), así mismo deberá de brindar el soporte de 3er nivel con el fabricante de la solución ofertada.
- Monitoreo de la solución a infraestructura para la detección temprana de fallas físicas, que permitan un remplazo temprano de los componentes para prevenir interrupción en el servicio.
- Las herramientas de mesa de servicio y monitoreo deben estar disponibles a través de una página web (aplicación Web), y se deberá proveer el acceso para al menos 10 personas designadas por el INECC dentro de los 5 días naturales a partir del inicio del contrato.
- Los reportes de dichas herramientas deben ser visualizados e impresos de manera local en cualquier momento que el INECC los requiera.
- Los entregables mensuales y todos sus reportes deben de estar disponibles en un repositorio comúnmente acordado con el INECC y que deberá de estar disponible durante la vigencia del contrato.

Al finalizar el contrato la persona licitante adjudicada deberá de entregar este repositorio en un disco duro y en formatos acordados con el INECC en un lapso no mayor a 10 días naturales.

VERSIÓN PÚBLICA
REVISADO
EN SUS ASP. JUS LEGALES

5.9 Mesa de Servicio Calificada

La mesa de servicio deberá contar con:

- Personal operador de la Mesa de Servicio en el primer nivel de atención con el siguiente perfil:

  a) Dominio intermedio en la operación de la Herramienta de Gestión de Servicios.

  b) Dominio avanzado en la aplicación de acceso y control remoto a equipos de cómputo para brindar el soporte en el primer nivel.

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

  d) Cumpla con la siguiente certificación:

  e) Cumplir con los elementos abajo citados:

  - Rapidez para contestar la llamada telefónica: menor a un minuto.
  - Rapidez para responder el correo electrónico: menor a diez minutos.
  - Tiempo de espera: menor a un minuto.
  - Índice de abandono de llamadas: menor al 1.5%
  - Índice de Satisfacción de Usuarios: al menos del 95% **
  - Documentación de Incidentes: 100%

** La persona licitante ganadora deberá presentar resultados de encuestas de salida para medir el desempeño del servicio. El Instituto podrá realizar encuestas de salida una vez que los solicitantes finalicen el proceso, por lo que la persona licitante adjudicada deberá en conjunto con el Instituto definir el proceso y procedimiento para la aplicación de estas encuestas, las cuales deberán generar los índices de satisfacción de los usuarios.

- Mesa de Servicio para Incidentes o Solicitudes de Servicio para el equipo proporcionado por la persona licitante adjudicada.

La persona licitante adjudicada deberá cumplir con:

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

- Generación del ticket menor a 30 minutos a partir de la recepción del correo electrónico o llamada telefónica.
- Reasignar a soporte nivel 2 cualquier tipo de incidentes reportados: menor a 30 minutos a partir de la generación del ticket.
- Los incidentes de equipo de cómputo y periféricos que hayan rebasado el alcance de la atención del nivel 1, serán turnados a personal de la persona licitante adjudicada para su atención en sitio, excepto aquellos en los que se reporten problemas con los Servicios de Cómputo Central, Red de Comunicaciones y Firewall, aplicaciones Institucionales, Sistemas de Información, o lo que indique el Instituto de acuerdo al documento de Grupos Resolutores.
- Solución definitiva de los incidentes o solicitudes de servicio de acuerdo a lo establecido en el punto 16. "Deductivas de Pago".
- Debe documentar de manera concisa y clara la descripción del problema, así como de las pruebas que haya realizado, sus resultados y la solución.
- Documentar el cierre definitivo de cada reporte con autorización del usuario.
- Aplicar la encuesta de satisfacción y cerrar el ticket dentro de las siguientes 48 hrs. posteriores al cambio de estatus a "Terminado".

- Mesa de Servicio para Incidentes o Solicitudes de Servicio de TIC's del INECC.

  - Generación de ticket menor a 30 minutos a partir de la recepción del correo electrónico o llamada telefónica.
  - Los agentes de primer nivel tendrán los primeros 15 minutos para identificar si pueden solucionar vía telefónica o remota los incidentes o soluciones de servicio asignado al personal de la persona licitante definidos en el documento Grupos Resolutores, si no puede resolverse por el soporte de primer nivel, se debe turnar la incidencia al grupo resolutorio correspondiente.
  - Los incidentes de equipo de cómputo y periféricos que hayan rebasado el alcance de la atención del nivel 1, serán turnados a personal de la persona licitante adjudicada para su atención en sitio, excepto aquellos en los que se reporten problemas con los Servicios de Cómputo Central, Red de Comunicaciones y Firewall, aplicaciones Institucionales, Sistemas de Información, o lo que indique el Instituto de acuerdo con el documento de Grupos Resolutores.
  - En caso de canalizar la incidencia a un grupo resolutorio distinto, contará con al menos 5 minutos para canalizarlo al grupo resolutorio correcto.
  - En ambos casos deberá documentar el ticket con las acciones realizadas antes de su reasignación al nivel 2.

VERSIÓN PÚBLICA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES
ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

El personal de segundo nivel Atención en Sitio debe atender de manera cordial, respetuosa y profesional a los todos los incidentes, este servicio cubre a todos los equipos de bienes informáticos objeto del presente servicio y aquellos bienes informáticos en inventario del Instituto.

f) Documentos de soporte: La persona licitante Adjudicada deberá de generar mensualmente o cuando así lo requiera el Instituto, los informes y estadísticas de operación de los servicios.

g) Conocimiento intermedio en:

a) Office 365 (en la nube)
b) Hardware de computadoras
c) Resolución de problemas, reparación y mantenimiento de computadoras
d) Sistemas operativos y software
e) Redes de computadoras
f) Seguridad informática

- La organización operará bajo los lineamientos de ITIL v3.
- Atender un horario de 09:00 horas a 19:00 horas de lunes a viernes. Para el resto del horario descrito y dada la criticidad del servicio, deberá de contar una persona localizable en todo momento, así como con un gerente de cuenta que tenga la capacidad de resolución del incidente.

Técnico de segundo Nivel de Atención

"LA CONVOCANTE" requiere que la persona prestadora del servicio asigne por lo menos a 2 personas Técnicas de segundo nivel de atención, en sus instalaciones, mismos que deberán contar con el siguiente perfil mínimo:

a) Estudios a nivel medio superior (presentar certificado).

Conocimiento avanzado en:

a) Office 365 (en la nube)
b) Hardware de computadoras
c) Resolución de problemas, reparación y mantenimiento de computadoras
d) Sistemas operativos y software
e) Redes de computadoras
f) Seguridad informática

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

El personal técnico en sitio deberá contar con certificación vigente CompTIA A+ ó Microsoft Certified Desktop Support Technician.

Ubicación de técnicos en sitio:

Sitio	Horario	Cantidad de Técnicos
INECC-SEDE	Lunes a viernes de 9:00 a 19:00	2
INECC-VIVEROS	Lunes a viernes de 9:00 a 19:00	0

El personal técnico de segundo nivel de atención en sitio deberá:

I. Atender en sitio los incidentes que les hayan sido asignados.
II. Solucionar los incidentes cumpliendo con los niveles de servicio.
III. Brindar asesoría o capacitación en el uso de los equipos de cómputo y periféricos, sistemas operativos y/o paquetería office.
IV. Documentar y cerrar los tickets asignados en tiempo y forma.
V. Acudir debidamente uniformado y con identificación visible de su empresa para realizar la atención de incidentes.
VI. Contar con partes, refacciones y herramientas en su lugar de trabajo para solucionar incidentes en tiempo y forma, de acuerdo a los niveles de servicio. Además del equipo de cómputo, impresión, comunicaciones y mobiliario para la prestación del servicio, así como de todos los elementos necesarios para la protección individual para desarrollar de manera segura su trabajo.

5.9.1 Ubicación física.

La persona proveedora adjudicada deberá ofertar la implementación de la mesa de servicio fuera de las instalaciones de INECC, con la capacidad de atender un estimado del mismo número de equipos del servicio integral de bienes informáticos, en un horario corrido de 9:00 horas a 19:00 horas de lunes a viernes.

Módulos

La herramienta de mesa de servicio ofertada deberá de contar con módulos/aplicativos que permitan el trato independiente de los siguientes aspectos:

a) Incidentes.
b) Solicitudes de servicio.
c) Problemas.
d) Errores desconocidos.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

e) Eventos de monitoreo.
f) Solicitudes de cambio.
g) Acuerdos de nivel de servicio.

5.9.2 Interfaces

1.- El intercambio de información con otras aplicaciones de mesa de servicios podrá realizarse bajo protocolos estándares de la industria:

a) Xlm.
b) Odbc (sólo lectura).
c) Jdbc (sólo lectura).
d) .dat.
e) .csv.
f) Web services.

2.- La información deberá fluir en forma bidireccional, es decir, considerar al menos las siguientes operaciones:

a) Importar.
b) Exportar.
c) Actualizar.

La persona proveedora adjudicada deberá de realizar las acciones necesarias para interconectarse con otras mesas de los mismos estándares cuando sea solicitado por el INECC.

3.- Los campos de información que deberán ser compartidos son para cada uno de los casos (llamadas de servicio, incidentes, cambios, problemas, etc.) Y serán:

a) Identificador único.
b) Estatus.
c) Agente que registró.
d) Usuario final (nombre, email, teléfono(s), puesto que desempeña, ubicación, zona horaria).
e) Descripción.
f) Información adicional.
g) Solución.
h) Servicio (nombre del servicio, acuerdo de nivel de servicio, nivel de servicio, impacto).
i) Prioridad.
j) Observaciones y/o documentación de trabajo y de seguimiento registradas por ticket.

VERSIÓN PÚBLICA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

k) Fecha requerida de terminación.
l) Fecha de terminación.
m) Seguimiento hasta su cierre.
n) Grupo de trabajo.
o) Personal al que fue asignado (nombre, email, teléfono(s) puesto que desempeña ubicación, zona horaria).
p) Nombre de la persona supervisora del agente.

Lo anterior siendo enunciativas más no limitativas.

5.10 Medición de niveles de atención.

La persona proveedora adjudicada deberá indicar en la herramienta Web, el seguimiento y el escalamiento que se le dé a cada uno de los tickets levantados.

5.11 Soporte técnico.

5.11.1 Tiempos de respuesta y solución para equipos de escritorio, laptops y otros periféricos.

1. Al presentar una falla cualquiera en los equipos ofertados, deberá de ser atendido vía telefónica de forma inmediata, tratando de identificar y resolver el problema.
2. Habrá casos prioritarios que deberán ser atendidos en el 50% de los tiempos señalados anteriormente, comúnmente de personal Directivos Superior, estos usuarios serán definidos por el INECC al Proveedor.
3. Si el INECC requiere presencia permanente de personal en algún otro inmueble al cual se mudarán alguna o algunas de sus oficinas centrales, el personal asignado por la persona proveedora adjudicada se reubicará a conveniencia del INECC para que los Acuerdos de Niveles de Servicio se conserven, y este servicio deberá de ser sin costo para el INECC.

5.11.2 Atención en días no hábiles.

Derivado de las necesidades y del equipo, el INECC tendrá el derecho de solicitar durante la vigencia del contrato la atención de la Mesa de Servicios y/o personal de soporte en sitio, en horarios y días no hábiles, los cuales deberán cubrir: incidentes, eventos, requerimientos, cambios que se generen durante los eventos de guardia, por lo menos con 24 horas de anticipación.

La persona proveedora adjudicada del contrato deberá de llenar todos los formatos requeridos para la administración de acuerdo al MAAGTIC-SI (Formatos de

VERSIÓN PÚBLICA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES
INECC UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Administración de Proveedores) y deberán de ser validados por la Dirección de Tecnologías de la Información o por quien esta designe. Estos formatos deberán de ser entregados de manera impresa y electrónica en formato Word u otro medio acordado.

5.12 Aceptación y afectación al servicio

Aceptación del servicio

El servicio será considerado como aceptado cuando:

- Se cuente con un reporte de servicio y se resuelva dentro de los niveles acordados en este documento.
- La persona que recibió el servicio esté de acuerdo con el servicio brindado y se cuente con su firma de satisfacción.
- La mesa de servicio haya dado el seguimiento, cerrado adecuadamente y hecho la llamada de calidad al usuario de forma oportuna (dentro de las 48 hrs. de atendido el ticket).

Afectación del servicio

El servicio será considerado como afectado cuando:

- Se presente cualquier incidente que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que cause o pueda causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

5.13 Documentos soporte de evaluaciones

La persona proveedora adjudicada deberá generar mensualmente o cuando así lo requiera el INECC, así como tener en permanente disponibilidad mediante una aplicación Web, los informes y estadísticas de operación de estos servicios, la siguiente lista de informes es enunciativa más no limitativa y los mismos deben de estar disponibles durante la vigencia del contrato. Los datos que se enuncian a continuación serán los mínimos necesarios en las consultas e informes, que serán precisados con el prestador del servicio:

- Consulta e informe del inventario de bienes informáticos y sus componentes principales por resguardante, por área y/o por ubicación.
- Consulta e informe de Asignación del equipo informático.

- Consulta e informe de Atención a fallas.
- Consulta e informe del estado del servicio.
- Consulta e informe de cambios de componentes principales (memorias, procesadores, discos, etc.).
- Consulta e informe ejecutivo, de reportes recibidos, atendidos y pendientes.
- Consulta e informe que contenga el número de reportes atendidos y los tiempos promedio de solución mensual.
- Consulta e informe con las estadísticas de los servicios atendidos en tiempo y fuera de tiempo.
- Monitoreo de los equipos de cómputo en visión general y específica.

5.14 Control de cambios y configuraciones

La persona proveedora adjudicada a través de su herramienta de administración deberá registrar los cambios que se originen en los equipos producto de una reasignación, incremento de capacidades en el equipo (memoria, disco, etc.), o reubicación física del bien, con el propósito de mantener actualizada la CMDB propietaria y con esta, mantener actualizada CMDB del INECC en tiempo oportuno.

La persona proveedora adjudicada deberá proponer una aplicación Web para la administración de equipos de cómputo que le permita cumplir plenamente con la Administración de Cambios y Configuraciones.

5.14.1 Licenciamiento

La persona proveedora adjudicada deberá de considerar al menos diez licencias concurrentes, para el personal administrador u operador del INECC, la aplicación Web proporcionada por el proveedor, que permitan dar seguimiento a todo el estatus del equipamiento:

- Activo.
- Inactivo
- En reparación.
- Dañado.
- Remplazado

5.15 Políticas y procedimientos

En coordinación con el INECC, la persona proveedora adjudicada definirá en coordinación con el INECC todos los procesos y procedimientos relacionados a la atención de llamadas, escalamiento y todos aquellos procesos que definan la

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

operatividad interna de la Mesa de Servicio, basados en las mejores prácticas Nacionales e Internacionales, conocidas como: ITIL V.3. Una vez definidos, será su responsabilidad el implementarlos y ejecutarlos durante la vigencia del contrato.

Para los casos fortuitos de fallas y requerimiento de soporte, la persona proveedora adjudicada deberá considerar personal de guardias de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs., las cuales deberán tener acceso a las plataformas y conectarse remotamente o dar soporte en sitio de acuerdo a la solicitud y la falla, considerando los tiempos de solución normales de los niveles de servicio descritos en los términos de referencia.

Para ello deberá de presentar dentro de los primeros 5 días naturales un esquema igual o equivalente de escalamiento con el siguiente esquema:

NOMBRE	PUESTO	TELEFONO CELULAR	CORREO
	Director de operación		
	Gerente Responsable		
	Responsable de la guardia de la mesa de servicio de 2° nivel.		

5.16 Administración de equipos

5.16.1 Administración de soporte remoto

La persona Prestadora de Servicio deberá considerar una herramienta de acceso y control remoto a los equipos de cómputo (escritorio, portátiles, estaciones de trabajo) y que estén conectados en red, que les permita al personal Operador de la Mesa de Servicio de primer nivel de atención, así como al personal técnico de segundo nivel de atención, trabajar sobre un equipo remoto sin importar dónde se encuentren los equipos o dónde se encuentren el personal técnico de segundo nivel de atención.

5.16.2 Registro de equipos

Es necesario contar con un registro de los equipos de cómputo, el cual permita validar las características de sus componentes físicos, así como su configuración y su ubicación de tal manera que pueda visualizarse cuando estos sufren un cambio por adiciones o eliminación. Con este tipo de información puede determinarse la viabilidad de instalarse un programa o componente.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

5.16.3 Distribución de parches

Mantener íntegra y segura la información contenida en los equipos de cómputo a través de la actualización de parches de seguridad del sistema operativo y de la suite de oficina y otros que el INECC requiere.

5.17 INCORPORACIÓN O BAJA DE SERVICIOS.

5.17.1 Baja de servicios

Tiene como objeto disminuir el catálogo de conceptos o servicios que forman parte del contrato. Por motivos de obsolescencia o desuso.

El INECC podrá dar de baja durante la vigencia del contrato cualquier componente o elemento que forma parte de los servicios hasta el monto mínimo.

5.17.2 Incorporación de servicios

Tiene como objeto incrementar o mejorar, mediante un catálogo de conceptos la capacidad y por ende la calidad de los servicios que forman parte del contrato, hasta el monto máximo.

Se podrán dar de alta servicios o elementos de configuración que por alguna circunstancia no fueron considerados de manera inicial, y que son indispensables para atender los requerimientos del INECC, tales como equipos de cómputo, impresoras, scanner, equipo de videoconferencia, servidores, entre otros. Sin rebasar el monto máximo del contrato.

A continuación, se describe la manera como se integrarán los equipos que forman parte del servicio integral de bienes informáticos.

- Durante la vigencia del contrato el INECC podrá solicitar la ampliación de los elementos que forman parte del servicio integral de bienes informáticos, hasta el monto máximo.
- La incorporación de los equipos deberá realizarse en un periodo máximo de 5 días naturales a partir de que se realice la solicitud por parte del INECC.
- El costo Unitario Total de cada uno de los elementos que forman parte de los servicios se determinará en función del costo mensual multiplicado por el número de meses de vigencia del contrato.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

- En caso de que los equipos ya no estén disponibles en el mercado la persona proveedora adjudicada deberá proporcionar un equipo con características similares o superiores a las del equipo solicitado.

5.18. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

La persona proveedora adjudicada deberá considerar capacitar a los responsables de la solución para que el INECC pueda realizar las actividades diarias y supervisar correctamente la administración de la solución de forma eficiente y oportuna.

Dicha capacitación deberá de ser acordada con el INECC o quien este designe durante la vigencia del contrato.

5.19. OTRAS CONSIDERACIONES

5.19.1 Inicio del servicio

La persona proveedora adjudicada deberá presentar original de todos los formatos de resguardo que cada área debidamente requisitado y completo, donde se acredite que se ha realizado la entrega, instalación, configuración y puesta en operación del equipo, así como la entrega del resguardo al personal resguardante.

La persona proveedora adjudicada debe de considerar la continuidad del servicio que tiene actualmente el INECC en su totalidad, hasta que pueda proveer los servicios contratados en un máximo de 5 días naturales a partir de la notificación del fallo, para el pago mensual se revisará y calcularán los servicios garantizados que fueron realmente prestados. Por lo que para el pago mensual de los servicios se tomará en cuenta todo aquel equipo que se haya instalado, configurado y se encuentre operando dentro de este tiempo.

Para el caso de los bienes que no se encuentren operando después de los 5 días naturales, se aplicarán las Deductivas establecidas en el numeral 16.

5.19.2 Finalización del servicio

Una vez finalizado el servicio, la persona proveedora adjudicada deberá proporcionar las facilidades para la migración de la información almacenada en sus equipos, considerando un tiempo de 30 días naturales a partir de la conclusión del contrato, así mismo, antes de retirar el equipo, deberá realizar el borrado seguro de la información de sus equipos a entera satisfacción del INECC, lo cual no generará costos adicionales para el Instituto.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

5.19.3 Manejo y almacenamiento de la información

La persona proveedora adjudicada deberá garantizar que durante la vigencia del contrato contará con los medios en hardware y/o software para el manejo y almacenamiento de la información que sea generada derivado de las funciones que se están solicitando en el presenta anexo.

La persona proveedora adjudicada deberá contar con procedimientos para el manejo seguro de la información que sea generada durante la vigencia del contrato (respaldos, bitácoras, resultados de monitoreo, reportes, etc.).

La información generada podrá ser consultada en el momento que el INECC así lo considere necesario debiendo tener la capacidad de realizar consultas históricas, respaldos en medios magnéticos u ópticos.

La información, reportes, documentos y demás productos que resulten de las actividades realizadas por la persona proveedora adjudicada, serán propiedad exclusiva del INECC, por lo que no deberán ser utilizados ni total ni parcialmente sin su consentimiento.

Al finalizar la vigencia del contrato, la persona proveedora adjudicada se obliga a entregar en un máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de término del contrato en medios ópticos, toda la información que haya sido generada durante la vigencia del contrato.

VERSIÓN PÚBLICA

5.20. TRANSICIÓN AL VENCIMIENTO DEL CONTRATO

La persona prestadora del servicio al término de la vigencia del contrato entregará la relación de bienes de su propiedad, además, recolectará y retirará los equipos en las diferentes instalaciones, sin costo para el INECC en tiempo y forma que ésta determine. (tiempo)

Los equipos deberán contar con un seguro en caso de robo, siniestro o alguna eventualidad que pudiera dañarlo, hasta la recuperación y retiro de las instalaciones del INECC.

El retiro de los equipos de las instalaciones de la institución se deberá realizar en un plazo de por lo menos 30 días naturales una vez finalizado el contrato de prestación del servicio.

INECC UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

6. LUGAR DE ENTREGA DEL BIEN O DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los equipos deberán ser entregados, instalados, configurados y listos para su operación en las siguientes ubicaciones:

No.	DIRECCIÓN	DOMICILIO
1	INECC-SEDE	Blvd. Adolfo Ruiz Cortines No. 4209, Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México
2	INECC-VIVEROS	Progreso #3 Col. Santa Catarina, C.P. 04010, Alcaldía de Coyoacán Ciudad de México.

En caso de que alguna de las Oficinas del INECC cambie de domicilio, ésta se notificará de manera oficial a la persona proveedora del servicio, con 10 días naturales de anticipación al cambio quién deberá considerar el cambio sin costo alguno para el Instituto.

VERSIÓN PÚBLICA

7. UTILIZACIÓN Y/O BENEFICIOS O BENEFICIARIOS DEL PRODUCTO.

El servicio integral de bienes informáticos permitirá atender las necesidades y requerimientos de todo el personal del INECC, así como de disponer, además, de una mesa de servicios que atienda el registro, seguimiento y monitoreo de incidentes y solicitudes de servicio hasta su solución definitiva como parte de los componentes de hardware y software, permitiendo proporcionar al personal el equipo de cómputo actualizado para la correcta operación de sus tareas diarias que permitan alcanzar los objetivos y metas de cada una de las áreas sustantivas y operativas encomendadas.

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

8. DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS: AMBIENTAL, SOCIAL Y ECONÓMICO.

No Aplica.

9. TIPO DE CONTRATO, PERIODO DE CONTRATACIÓN Y PARTIDA PRESUPUESTAL

La contratación se formalizará a través de un contrato abierto por montos máximos y mínimos con la partida presupuestal 32301: "ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS".

Periodo de Contratación: Del 1 de noviembre al 31 de diciembre de 2019.

10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PAGOS.

La persona proveedora adjudicada garantizará la continuidad del servicio en la totalidad de los elementos del presente anexo, hasta la entrega a entera satisfacción del INECC de los servicios descritos en el presente documento.

VERSIÓN PÚBLICA

Descripción del Servicio	Actividades	Tiempo de ejecución
Fase de Planificación	• Presentación y entrega, por parte de la persona Proveedora adjudicada, del Plan de Trabajo Detallado • Presentación del grupo administrador del proyecto y del contrato	1 día hábil a partir de la notificación del fallo
Fase de Implementación	• Entrega de la Infraestructura inicial y componentes del servicio • Transferencia operacional y migración de los servicios • Logística de entrega de equipo por inmueble	5 días naturales a partir del inicio del contrato
Fase de Ejecución y Control	• Administración del Servicio • Medición y control de servicios	Por toda la vigencia del contrato
Plan de retiro equipo		30 días naturales antes de vencimiento del contrato
Cierre operativo, administrativo y documental		15 días naturales posteriores al

INECC UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

		vencimiento del contrato.

11. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN.

El servicio se pagará a mes vencido y se efectuará en dos exhibiciones dentro de los veinte días naturales siguientes a la prestación del servicio a entera satisfacción y liberación técnica por parte del INECC, y del envío de la factura correspondiente; lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP).

Para determinar el pago mensual se realizará de acuerdo a los servicios efectivamente proporcionados en el mes, y se calculará el pago de dichos servicios de acuerdo a los siguientes procedimientos:

- Al término de cada mes, el INECC revisará la cantidad de servicios que operaron correctamente durante el mes y la cantidad de servicios que no funcionaron, para determinar el monto a pagar, en cada factura que se presente. Así mismo establecerá el % de prestación del servicio proporcionado durante el mes = a servicios operados / servicios contratados.

- Los reportes de falla, casos de robo, siniestro, que no sean solucionados dentro de los tiempos estipulados en el Apartado 16 "Deductivas del pago" no serán pagados dentro de la factura del mes, así mismo serán considerados para la evaluación final mensual.

- EL INECC no pagará los servicios que no hayan sido proporcionados por la persona prestadora del servicio y el importe de la factura se determinará de acuerdo al tiempo de prestación del servicio realizado. Por lo que los remanentes de facturación que hayan quedado pendientes debido a que los bienes informáticos no operaron (ejemplo: reportes de falla, casos de robo, siniestro), serán excluidos de la factura. Adicionalmente, la NO prestación del servicio será motivo de una deductiva.

Para trámite de pago, la persona prestadora del servicio deberá entregar las facturas validadas y autorizadas por el administrador y supervisor del contrato del INECC para que se apliquen, si es el caso, adjuntar a la factura el comprobante de pago de las penalizaciones y/o deductivas correspondientes.

Deberán de considerarse todos los elementos descritos en las deductivas e integrarse como parte del acta de entrega-recepción del servicio el cual se realizará de forma

VERSIÓN PÚBLICA
INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

mensual y se firmará de manera conjunta, entre la persona prestadora del servicio y la administradora y supervisora de contrato por parte del INECC.

El pago de cada factura quedará condicionado, a la liquidación que la persona proveedora adjudicada deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o aplicación de deducciones con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir respecto al contrato, de acuerdo a lo establecido en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP).

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido la persona proveedora adjudicada, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales, los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y considerando días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INECC.

Las facturas deberán contar con los siguientes datos:

FACTURAR A NOMBRE DE:	Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático
R.F.C.:	INE 120606 AM5
DOMICILIO FISCAL:	Boulevard Adolfo Ruíz Cortines No. 4209, Col. Jardines en la Montaña, Tlalpan, C.P. 14210, Ciudad de México

El original de la factura deberá reunir los requisitos fiscales señalados en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación vigente y aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, e indicar la descripción del bien o servicio, precio unitario y precio total, así como el número del contrato que ampara dicha contratación a nombre del Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático.

El procedimiento de pago se efectuará generalmente mediante transferencia electrónica a través de la Tesorería de la Federación a la cuenta bancaria de la persona proveedora adjudicada de conformidad a la normatividad vigente a la fecha en la materia.

Las facturas deberán ser enviadas a los siguientes correos electrónicos: susana.alvarez@inecc.gob.mx y victor.perez@inecc.gob.mx

12. REQUISITOS A CUBRIR POR LA PERSONA PRESTADORA DE SERVICIOS.

La persona licitante deberá cubrir con los siguientes requisitos:

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

- Contar con la experiencia y especialidad suficiente para la entrega de servicios similares en la Administración Pública Federal Mexicana. Esta experiencia y especialidad deberá acreditarse, por lo que la persona licitante deberá entregar como parte de su propuesta técnica una copia simple de al menos:
  - Tres contratos con una antigüedad igual o superior a 3 años considerando la fecha de firma del contrato, en la cual se haya realizado servicios similares a los solicitados en el presente documento.
  - Tres constancias de aceptación del servicio o liberaciones de fianzas de los contratos presentados referentes al punto anterior.
- Contar con personal operador en el primer nivel de atención con tres años de experiencia en puesto similar.
- Contar con personal técnico en el segundo nivel de atención con tres años de experiencia en puesto similar.

13. REQUISITOS QUE DEBERÁN INCLUIR LAS PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA.

Para formular su información/cotización, se deberá considerar los siguientes aspectos:

Servicio	Cantidad	Precio unitario mensual	Precio mensual por el total de bienes	Precio mensual por el total de bienes (2 meses)
Computadora de Escritorio Básica	273			
Laptop	54			
Laptop MacBook	1			
Escáner	13			
Impresora Láser a Color	11			
Cañón Proyector	16			
UPS	251			
Mesa de Servicio Calificada	328			
Licencias de acceso con perfil de administrador	10			

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

a la aplicación web.				
Soporte de 2° Nivel en sitio	2			
		SubTotal		
		IVA		
		Total		

Las especificaciones técnicas de los Servicios Informáticos se encuentran disponibles en el apartado 5.3 "Características mínimas de los Servicios Informáticos", en el siguiente orden:

- SUBPARTIDA 1. Computadora de Escritorio Básica.
- SUBPARTIDA 2. Laptop
- SUBPARTIDA 3. Laptop Macbook
- SUBPARTIDA 4. Escáner
- SUBPARTIDA 5. Impresora Láser a Color
- SUBPARTIDA 6. Cañon Proyector
- SUBPARTIDA 7. UPS

La descripción de la Mesa de Servicio Calificada se encuentra en el apartado 5.9

La persona oferente deberá de proporcionar una cotización por Servicios Administrados, otra cotización por Arrendamiento y una cotización por Adquisición (compra).

14. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

La persona proveedora adjudicada a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato correspondiente, y para responder de los defectos, vicios ocultos y calidad de los servicios proporcionados, así como de cualquier otra responsabilidad, se obliga a garantizar mediante póliza de fianza divisible, expedida por una Institución Afianzadora Mexicana autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, o bien en alguna de las formas establecidas en los artículos 48 de la Ley de Tesorería de la Federación y 79 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, por un importe equivalente a un 10% (diez por ciento) del monto máximo adjudicado antes de I.V.A. a favor del INECC, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato correspondiente, salvo que la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo a entera satisfacción de la persona administradora del contrato. De no cumplir con dicha entrega, el INECC podrá rescindir el contrato y remitir el asunto al Órgano Interno de Control en la SEMARNAT para que determine si se aplican las sanciones estipuladas en el artículo 60 fracción III de la LAASSP.

VERSIÓN PÚBLICA

UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

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

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

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

El trámite de liberación de garantía deberá solicitarse por escrito y se realizará a través de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del INECC, ubicada en Boulevard Adolfo Ruiz Cortines No. 4209, Piso 3, Ala B, Col. Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210, Ciudad de México o aquel que le sea notificado por la persona Administradora del contrato.

Asimismo, podrá garantizar el cumplimiento del contrato mediante alguna de las formas señaladas en la disposición quinta de las DISPOSICIONES Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD ECOLÓGICA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

15. PENAS CONVENCIONALES.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 45 fracción XIX y artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el INECC aplicará las penas convencionales que se describen a continuación:

Concepto	Nivel de servicio	Pena Convencional
Por atraso en el cumplimiento de las fechas	100% de equipos entregados,	La pena convencional para este supuesto se calcula a

pactadas para la entrega de equipo y bienes informáticos establecidos en los términos de referencia con las especificaciones y términos señalados.	instalados y operando a entera satisfacción de los usuarios a más tardar 5 días naturales contados a partir de la fecha de inicio del contrato.	razón del 2% por cada día hábil de retraso sobre el monto de la factura total (antes de IVA) del mes correspondiente, tomando en consideración que la factura de ese mes debe incluir la totalidad de los equipos iniciales.
Por atraso en la entrega del Plan de trabajo de Implementación.	2 días naturales a partir de la notificación del fallo.	Por cada día de atraso se le aplicará una pena convencional del 2% sobre el importe total del servicio.
No entregar en tiempo los servicios administrados.	Por cada día de natural de atraso contados a partir de la fecha acordad en el contrato.	Por cada día natural de atraso se le aplicará una pena convencional del 2% del servicio administrado no prestado.
Por atraso en la entrega total de Formatos de Resguardo debidamente firmados por el resguardante.	2 días hábiles después de la instalación y puesta a punto de los equipos y bienes informáticos.	Por cada día de atraso se le aplicará una pena convencional del 2% sobre el importe total del servicio.
En la entrega tardía de las 10 licencias de acceso a la aplicación Web.	5 días naturales a partir del inicio del contrato.	Por cada día de atraso se le aplicará una pena convencional del 2% sobre el importe total del servicio.
En la entrega tardía del esquema de escalamiento.	5 días naturales a partir del inicio del contrato.	Por cada día de atraso se el aplicará una pena convencional del 2% sobre el importe total del servicio.

VERSIÓN PÚBLICA

REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES
INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Las penas convencionales se aplicarán siguiendo lo establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático, publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 15 de Octubre de 2014.

16. DEDUCTIVAS DEL PAGO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el INECC aplicará deducciones al

proveedor en el pago de bienes con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir respecto a las partidas adjudicadas. Dichas deductivas no excederán el importe de la garantía de cumplimiento de contrato, a partir del cual se procederá a rescindir el contrato en los términos previstos que la Ley señala.

Concepto	Nivel de servicio	Deducciones
Solución de incidentes para usuarios (as) Directivos (as) Superiores, Incluye el reemplazo de partes, refacciones y consumibles.	1 hora Contadas a partir de la hora registrada en la Herramienta de Gestión de Servicios hasta la hora de cierre del reporte. Incluye el tiempo de atención del Operador de la mesa de servicio y el del técnico de segundo nivel de atención.	2% por cada hora hábil de atraso en la solución calculado sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo afectado. Para el sitio de Viveros donde no se solicita técnico de segundo nivel de atención en sitio, el horario de atención será de 9:00 a 19:00. De Lunes a Viernes.
Solución de incidentes para equipos ubicados en el sitio Sede. Incluye el reemplazo de partes, refacciones y consumibles.	1 hora Contadas a partir de la hora registrada en Herramienta de Gestión de Servicios hasta la hora de cierre del reporte. Incluye el tiempo de atención del Operador de la mesa de servicio y el del técnico de segundo nivel de atención.	2% por cada hora hábil de atraso en la solución calculado sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo afectado. El horario de atención será el de cada edificio citado para los técnicos de segundo nivel de atención.
Solución de incidentes para equipos ubicados en el sitio Viveros. Incluye el reemplazo de partes, refacciones y consumibles.	4 horas hábiles Contadas a partir de la hora registrada en el Software de Mesa de Servicios hasta la hora de cierre del reporte. Incluye el tiempo de atención del Operador de la mesa de servicio y el del técnico de segundo nivel de atención.	2% por cada hora hábil de atraso en la solución calculado sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo afectado. El horario de atención es de 9:00 a 19:00, de lunes a viernes.
Sustitución de equipos por siniestro (robo - extravío).	2 días hábiles Contadas a partir del término del plazo para la	2% por cada día hábil de atraso en la entrega del equipo sustituto, calculado

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

Concepto	Nivel de servicio	Deducciones
	solución de incidentes o fecha en que el licitante adjudicado reciba el acta del Ministerio Público del equipo siniestrado.	sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo afectado. Se seguirá aplicando la penalización por concepto de incidente no solucionado (solo para equipos dictaminados con falla)
Ausencia de técnico de segundo nivel	Horario de lunes a viernes de 9:00 a 19:00.	2% del monto total del concepto soporte 2° nivel de atención la renta mensual de la totalidad de los equipos que estén instalados en el Instituto (antes de IVA). Tres retardos se consideran como ausencia del técnico, un retardo se considerará a partir del minuto 16 de acuerdo a hora de entrada. Después de las 09:30 horas se considera ausencia. Se instrumentarán mecanismos de control por parte de "LA CONVOCANTE" para que los técnicos registren su hora de entrada y salida.
Operación deficiente del sistema mesa de servicio	Horario de lunes a viernes de 9:00 a 19:00, horas de la Ciudad de México en días hábiles para las áreas de "LA CONVOCANTE"	2% del monto total del concepto mesa de ayuda factura mensual (antes de IVA) por cada hora hábil completa de indisponibilidad del sistema.
Reubicación de equipos por cambio de domicilio.	Hasta 2 días hábiles a partir de la fecha acordada.	2% por cada día hábil de atraso en realizar el cambio físico de domicilio de los equipos calculado sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo solicitado para reubicación.
Entrega tardía de reportes mensuales	Entrega de reportes mensuales de incidentes y órdenes de servicio registrados en el Software de Mesa de Servicios con	2% del monto total del servicio correspondiente (antes de IVA) por cada día hábil de retraso en la entrega de cada reporte mensual y factura

VERSIÓN PÚBLICA

REVISADO
ASUNTOS JURÍDICOS
INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
EN SUS ASPECTOS LEGALES

Concepto	Nivel de servicio	Deducciones
	su estatus al cierre de mes a más tardar el quinto día hábil del mes inmediato siguiente al que corresponda la factura.	mensual.
Actualización del grupo de resolutores y de usuarios activos del Instituto en el sistema de mesa de ayuda.	2 días hábiles Contadas a partir de la recepción del correo electrónico de solicitud de actualización del INECC.	2% del monto total del concepto de mesa de ayuda mensual (antes de IVA) por cada día hábil de retraso en la actualización del grupo de resolutores y/o del listado de usuarios.
REPOSICIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPO; "LA CONVOCANTE" solicitará al Prestador del servicio la reposición de los equipos y/o servicios objeto del presente Anexo, cuando estos no cumplan con la calidad, condiciones, términos y especificaciones solicitados en el mismo.	En dicho caso, el Prestador del servicio se obliga a reponer a "LA CONVOCANTE" sin condición y sin costo, los equipos y/o servicios que no cumplan con la calidad y especificaciones originalmente convenidas, en un plazo máximo de dos días hábiles a partir de la notificación que para tal efecto realice el Instituto en el domicilio señalado para los efectos del presente Contrato.	2% por cada día natural de atraso en completar la reposición de los servicios y/o equipos calculado sobre la renta mensual (antes de IVA) del equipo solicitado para reposición.
Entrega del resguardo original debidamente firmado por todas las partes y evidencia de haberlo entregado al resguardante.	1 día hábil a partir de la apertura del ticket.	2% del monto total del concepto de mesa de ayuda por cada hora hábil de atraso en la entrega del resguardo.
Entrega de reporte de resultados de encuestas de salida.	5 primeros días naturales al mes vencido.	2% del monto total del concepto de mesa de ayuda mensual (antes de IVA) por cada día hábil de retraso en la

VERSIÓN PÚBLICA
INECC UNIDAD JURÍDICA ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO EN SUS ASPECTOS LEGALES

Concepto	Nivel de servicio	Deducciones
		entrega de resultados de encuestas de salidas.
Por cada llamada telefónica no atendida	Después del minuto 1 de llamada no atendida.	2% del monto total del concepto de mesa de ayuda mensual (antes de IVA) por llamada no atendida.
Por cada correo electrónico no atendido.	Después del minuto 10 del correo electrónico no atendido.	2% del monto total del concepto de mesa de ayuda mensual (antes de IVA) por correo electrónico no atendido.
Tiempo de espera superior a un minuto.	Por el tiempo de espera superior a un minuto	2% del monto total del concepto de mesa de ayuda mensual (antes de IVA) por cada fracción de 5 minutos después del tiempo de espera.
Índice de abandono de llamadas superior al 1.5%	Por índice de abandono mayor al 1.6% de abandono de llamadas	2% del monto total del concepto de mesa de ayuda mensual (antes de IVA) por porcentaje de índice de abandono.
Índice de satisfacción a usuarios menor al 95%	Por cada 1% menor al 95%	2% del monto total del concepto de mesa de ayuda mensual (antes de IVA) por cada porcentaje menor al 95%.
Falta de documentación de Incidentes.	Porcentaje menor al 100%	2% del monto total del concepto de mesa de ayuda mensual (antes de IVA) por cada 1% menor al 100 %.
Respuesta a solicitudes por correo electrónico o portal.	Tiempo de respuesta superior a 30 minutos.	2% del monto total del concepto de mesa de ayuda mensual (antes de IVA) por cada 5 minutos de retraso en la respuesta.
Por la reasignación tardía de los tickets a los Grupos Resolutores correctos.	Tiempo mayor a 5 minutos después de levantado el ticket de servicios	2% del monto total del concepto de mesa de ayuda mensual (antes de IVA) por cada 5 minutos de retardo en la reasignación de los tickets.

VERSIÓN PÚBLICA

ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
EN SUS ASPECTOS LEGALES

17. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.

Del resultado de la investigación de mercado, el INECC seleccionará de entre los procedimientos contemplados en el artículo 26 de la LAASSP, el que de acuerdo con la naturaleza de la contratación asegure al Instituto las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

18. FORMA DE EVALUACIÓN.

La forma de evaluación de las propuestas será de conformidad con lo establecido en los artículos 36 de la LAASSP y 51 del RLAASSP.

19. NOMBRE Y CARGO DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICOS DEL ÁREA REQUIRENTE.

Como responsables del contrato por parte del INECC, se han designado a los siguientes servidores públicos:

- Susana V. González Álvarez, Directora de Tecnologías de Información del INECC, como la Administradora del Contrato.
- Víctor Hugo Pérez Pérez, Subdirector de Redes, Infraestructura y Telecomunicaciones, como el responsable técnico del Contrato.
- Roberto Carlos Vázquez Ramírez, Jefe del Departamento de Cómputo de Usuario Final, como el Supervisor del Contrato.

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

20. NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD.

La persona proveedora adjudicada se obliga a guardar la debida reserva y confidencialidad de la información y documentación que le sea proporcionada, o se genere con motivo de la contratación. En su caso, sólo podrá hacerla del conocimiento a terceros de previa autorización de la persona servidora pública del INECC facultado para ello.

21. AVISO DE PRIVACIDAD.

El Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático (INECC), es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcionen las personas participantes con motivo del presente procedimiento de contratación, los cuales serán protegidos

conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad que resulte aplicable, de tal manera que no será transferida a terceros con el fin de salvaguardar su integridad.

Si desea conocer nuestro aviso de privacidad integral, lo podrá consultar en nuestro portal de Internet https://www.inecc.gob.mx/transparencia/

22. CÓDIGO DE CONDUCTA DEL INECC.

Las personas participantes se comprometen a apegarse en el procedimiento de contratación y durante la vigencia del contrato, lo establecido en el *"CÓDIGO DE CONDUCTA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ECOLOGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO"*, el cual puede ser consultado a través de la liga https://www.gob.mx/inecc/documentos/codigo-de-conducta-del-inecc.

23. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

Se informa que el procedimiento y el contrato que pueda darse con particulares como consecuencia del presente procedimiento de contratación, estarán regidos conforme al *"PROTOCOLO DE ACTUACIONES EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES"* (Protocolo), publicado en el DOF el 20 de agosto de 2015 y sus reformas de fecha 19 de febrero de 2016 y 28 de febrero de 2017, dicho Protocolo deberá ser observado y cumplido por las y los servidores públicos del INECC que participen en las contrataciones públicas, así como en el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, y aquellos que funjan como residentes de obra en los contratos de obra pública y de servicios relacionados con las mismas, conforme al Anexo Primero del citado Protocolo. El Protocolo puede ser consultado en internet en la sección de la Secretaría de Función Pública que se encuentra en el portal de la Ventanilla Única Nacional (gob.mx), a través de la liga www.gob.mx/sfp.

24. REQUISITOS PARA PRESENTAR DENUNCIA, LAS AUTORIDADES COMPETENTES ANTE QUIEN SE DEBEN PRESENTAR Y LAS SANCIONES APLICABLES.

Se dan a conocer en general los requisitos, en caso de presentar denuncia, las autoridades competentes ante quien se deben presentar y las sanciones que establecen en las diversas normatividades aplicables a la materia:

a) **Autoridades ante quien se presentarán denuncias y responsables de su resolución:** aquellas que se encuentran establecidas en los artículos 59 de la LAASSP, 77 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas (LOPSRM), 10 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA) y 130 de la Ley de Asociaciones Públicas Privadas (LAPP), en correlación

VERSIÓN PÚBLICA

con lo dispuesto en los artículos 62 fracción III y 80 fracción I, numeral 6 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

b) **Requisitos mínimos que debe contener el escrito de denuncia:** se encuentran establecidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria conforme a los artículos 11 de la LAASSP, 13 de la LOPSRM, 93 de la LGRA y 9 de la LAPP.

c) **Sanciones aplicables a quien infrinja los ordenamientos invocados:** se encuentran establecidas en los artículos 59 y 60 de la LAASSP, 78 de la LOPSRM, 75 de la LGRA y 131 de la LAPP.

25. DUDAS Y/O ACLARACIONES.

Las dudas y aclaraciones serán atendidas por correo electrónico en las cuentas: susana.alvarez@inecc.gob.mx y victor.perez@inecc.gob.mx

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

Enterados los contratantes del contenido, fuerza y alcance legal del presente contrato, manifiestan su voluntad de obligarse en los términos prescritos en el mismo, firmándolo por triplicado en la Ciudad de México, el día 13 de noviembre de 2019.

POR "EL INECC"

C.P. JUAN LUIS BRINGAS MERCADO
Titular de la Unidad Ejecutiva de Administración

De conformidad con el artículo 25 y tercero transitorio inciso c) del Acuerdo por el que se dan a conocer las reformas, adiciones y derogaciones a diversas disposiciones del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático, publicado en el DOF el 16 de octubre de 2019.

LIC. SUSANA V. ÁLVAREZ GONZÁLEZ
Directora de Tecnologías de la Información

LIC. VICTOR HUGO PÉREZ PÉREZ
Subdirector de Redes, Infraestructura y Telecomunicaciones

ING. ROBERTO CARLOS VÁZQUEZ RAMÍREZ
Jefe De Departamento De Cómputo De Usuario Final

POR "EL PRESTADOR"

C. OSCAR ALEJANDRO GÁMEZ VÁZQUEZ
Apoderado

VERSIÓN PÚBLICA

INECC UNIDAD EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS Y DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
REVISADO
EN SUS ASPECTOS LEGALES

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN CORRESPONDEN AL CONTRATO NO. INECC/RPAD-006/2019, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL DE ECOLOGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO Y EL C. OSCAR ALEJANDRO GÁMEZ VÁZQUEZ PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DE BIENES INFORMÁTICOS", CUYO MONTO MÍNIMO ES DE $247,900.20 (DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS PESOS 20/100 M.N.) IVA INCLUIDO Y UN MONTO MÁXIMO DE $619,750.49 (SEISCIENTOS DIECINUEVE MIL SETECIENTOS CIENCUENTA PESOS 49/100 M.N.), INCLUYENDO EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.