

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA.

OFICIALÍA MAYOR.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES.

BASES PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL.

NÚMERO 00011001-003/08.

**PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE
A LA INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO**

GLOSARIO

INFORMACIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA LICITACIÓN, COSTO Y PAGO DE LAS BASES.	4
1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A LICITAR Y DE LAS CANTIDADES REQUERIDAS.	5
2. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA.	5
3. GARANTÍA Y ACREDITACIÓN DEL LICITANTE.	6
4. REQUISITOS PARA PARTICIPAR.	7
5. CONDICIONES DE PRECIO Y PAGO.	12
6. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS; APERTURA DE LAS PROPUESTAS, RESULTADO TÉCNICO, Y FALLO DE LA LICITACIÓN.	13
7. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN DE LOS PEDIDOS.	15
8. ASPECTOS TÉCNICOS.	16
9. CAUSAS POR LAS QUE SE PUEDE DECLARAR DESIERTA LA LICITACIÓN.	17
10. DESCALIFICACIÓN DE PROPOSICIONES.	17
11. CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN.	18
12. PENAS CONVENCIONALES.	18
13. APLICACIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	18
14. TERMINACIÓN ANTICIPADA O RESCISIÓN DEL CONTRATO.	19
15. INFRACCIONES Y SANCIONES.	19
16. INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS.	19
17. INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE ANEXOS.	20
18. REINTEGRO DE PROPUESTAS DESECHADAS	20
ÍNDICE DE ANEXOS.	22

LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 134 Constitucional, en el título tercero, Capítulo Primero en sus Artículos 25 párrafo segundo, 26 Fracción I, 27, Capítulo Segundo en sus Artículos 28 Fracción I, 29, 30, 31, 33, 34 y en el Título Cuarto, los Artículos, 47 fracciones I y IV, 48 fracción II, 52 y 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 26, 36 y 45 de su propio reglamento, y demás normatividad aplicables en la materia, a través de la Dirección de Adquisiciones, dependiente de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de la Oficialía Mayor, ubicada en la Av. Arcos de Belén No. 79 Esq. con Av. Balderas, 4° piso, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D. F., celebrará la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, mediante convocatoria abierta.

NÚMERO 00011001-003/08.

Por convocatoria pública para la contratación abierta del servicio de administración y soporte a la infraestructura de cómputo, solicitados por la Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativa, a través de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, de acuerdo a las siguientes:

B A S E S

GLOSARIO.

Para efectos de estas Bases se entenderá por:

1. **Acuerdo:** Acuerdo que establece la información relativa a los procedimientos de licitación pública, que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, deberán remitir a la Secretaría de la Función Pública, por transmisión electrónica o en medio magnético, así como la documentación que las mismas podrán requerir a los prestadores del servicio, para que éstos acrediten su personalidad en los procedimientos de Licitación Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de abril de 1997.
2. **Acuerdo Reglas:** Acuerdo por el que se establecen las reglas para la determinación y acreditación del grado de contenido nacional, tratándose de procedimientos de contratación de carácter nacional, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de marzo de 2000.
3. **Acuerdo de medios electrónicos:** Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de proposiciones dentro de las licitaciones públicas que celebran las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía, publicado en el Diario Oficial el día 9 de agosto de 2000.
4. **Bases:** Documento que contiene las condiciones y requisitos que regirán y serán aplicados para esta licitación.
5. **Bienes y/o Servicio:** Los bienes y/o servicios que se señalan en estas bases.
6. **COMPRANET:** Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales.
7. **SEP:** Secretaría de Educación Pública.
8. **SFP:** Secretaría de la Función Pública.
9. **Contraloría Interna:** Órgano Interno de Control en la SEP.
10. **Convocante:** SEP a través de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios.
11. **Identificación:** Identificación Oficial con Fotografía (Credencial del IFE, Cartilla Militar, Pasaporte vigente)
12. **Medios de Identificación Electrónica:** Conjunto de datos electrónicos asociados con documentos que son utilizados para reconocer a su autor, y que legitiman el consentimiento de

este para obligarlo a las manifestaciones que en el se contienen, de conformidad con el artículo 27 de la Ley.

13. **IVA:** Impuesto al Valor Agregado.
14. **Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
15. **Reglamento:** Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
16. **Licitante:** La persona física o moral que participe en cualquier procedimiento de licitación pública o bien de invitación a cuando menos tres personas.
17. **Proveedor y/o Prestador del Servicio:** La persona física o moral que celebra pedidos y/o contratos de bienes y/o servicios con la convocante como resultado de la presente licitación.
18. **Pedido y/o Contrato:** Instrumento legal que suscribe la convocante con el licitante adjudicado en el que constan los derechos y obligaciones conforme a los cuales se regirán las partes.
19. **NAFIN:** Nacional Financiera, S.N.C.
20. **REQUIRENTE:** La Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.

INFORMACIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA LICITACIÓN, COSTO Y PAGO DE LAS BASES.

CALENDARIO DE ACTOS

A C T O	PERIODO O DIA	HORA	LUGAR O MEDIO
PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA.	15-enero-08		Diario Oficial de la Federación.
CONSULTA Y VENTA DE BASES EN FORMA IMPRESA.	Del 15-enero al 23 de enero-08		Dirección de Adquisiciones ubicada en Arcos de Belén No. 79, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D. F.
CONSULTA Y PAGO DE BASES A TRAVÉS DE COMPRANET.	Del 15-enero al 23 de enero-08		Dirección electrónica: http://www.compranet.gob.mx
JUNTA DE ACLARACIONES A LAS BASES.	22-enero-08	10:00 horas	Sala de Juntas de la Dirección de Adquisiciones ubicada en Arcos de Belén No. 79, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D. F.
ACTO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS Y APERTURA DE PROPOSICIONES.	29-enero-08	10:00 horas	Sala de Juntas de la Dirección de Adquisiciones ubicada en Arcos de Belén No. 79, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D. F.
FALLO DE LA LICITACIÓN.	5-febrero-08	11:00 horas	Sala de Juntas de la Dirección de Adquisiciones ubicada en Arcos de Belén No. 79, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D. F.

COSTO Y PAGO DE LAS BASES.

Con fundamento en el artículo 29 fracción II de la Ley y 27 del Reglamento, el costo y pago de las bases será como sigue:

- A) La venta de las bases en forma impresa se llevará a cabo en Arcos de Belén No. 79, 4° piso, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D. F. y el costo será de \$ (pesos M.N. 00/100)

El pago podrá realizarlo mediante, cheque de caja o certificado, a favor de la Tesorería de la Federación previa expedición por parte de la convocante, de la Orden de Ingreso respectiva.

- B) El costo de las bases disponibles en Compranet (<http://www.compranet.gob.mx>) será de \$ (M.N. 00/100)

El pago se realizará mediante el recibo que emite el propio Compranet (<http://www.compranet.gob.mx>) mediante depósito bancario, debiendo imprimir las bases en su propio equipo.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A LICITAR Y DE LAS CANTIDADES REQUERIDAS.

- 1.1 La descripción de los servicios que se demandan y las cantidades requeridas para cada uno de los servicios, se indican en el **anexo número 1 (uno)** y sus apartados de estas bases.
- 1.2 El importe total de los servicios proporcionados no excederán en modo alguno las siguientes cantidades, incluyendo el IVA para el ejercicio presupuestal 2008, de acuerdo a lo siguiente:

MINIMO	MAXIMO
8,800,000.00	22,000,000.00

- 1.3 Los servicios propuestos deberán apegarse justa, exacta y cabalmente a la descripción y presentación que se indican en el **anexo número 1 (uno)** y sus apartados de estas bases por tal motivo no se aceptaran alternativas técnicas de ninguna clase.
- 1.4 La convocante podrá acordar con el prestador del servicio, el incremento en la cantidad de los servicios amparados en el contrato sin rebasar el veinte por ciento, en los términos establecidos en el artículo 52 de la Ley.

2. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA.

2.1 PLAZO DE ENTREGA.

- 2.1.1 La vigencia de los servicios será a partir del día hábil siguiente de la fecha de formalización del contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2008.
- 2.1.2 La convocante no otorgará ampliaciones al plazo de entrega establecido en estas bases, salvo lo dispuesto en el artículo 63 del Reglamento de la Ley.

2.2 LUGAR DE ENTREGA.

- 2.2.1 Los servicios se entregarán según lo establecido en el apartado B del anexo técnico.

2.3 CONDICIONES DE ENTREGA.

- 2.3.1 En la factura, invariablemente se hará referencia al número y fecha del contrato suscrito.
- 2.3.2 El prestador del servicio realizará los servicios con las características señaladas en estas bases y en el contrato.
- 2.3.3 En el supuesto de que el área solicitante detecte que el prestador del servicio haya modificado las características de los servicios señalados en estas bases, se procederá a rechazar los mismos y en consecuencia la convocante podrá rescindir el contrato.

3. GARANTÍA Y ACREDITACIÓN DEL LICITANTE.

3.1 GARANTÍA RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

- 3.1.1 Deberá ser constituida por el licitante adjudicado, mediante póliza de fianza expedida por una Institución Afianzadora Mexicana autorizada para tal efecto, a favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de la convocante, por un importe equivalente al 10% **del monto máximo del presupuesto** sin incluir el IVA en Moneda Nacional, incluyendo centavos, acorde al texto del **anexo número 2 (dos)** de estas bases.
- 3.1.2 La convocante a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, sita en Río Nazas N° 23, 2do piso Col. Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F. entregará copia del contrato al licitante ganador a fin de que éste, dentro de un periodo de **10 (diez)** días naturales siguientes a la firma del contrato, tramite y presente la póliza de la fianza relativa al cumplimiento del mismo. Esta última se entregará en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- 3.1.3 En el supuesto de que las partes convengan la modificación del contrato conforme al numeral 1.4 de estas bases, el prestador del servicio deberá contratar la modificación a la póliza de fianza, entregando endoso a la misma, o bien entregar una nueva póliza de fianza, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del convenio que modifique el contrato.

3.2 DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA.

- 3.2.1 La Convocante a través de la Dirección de Adquisiciones, sita en Arcos de Belén No. 79, 4° piso, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D. F., con la autorización escrita de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, dará al (los) proveedor (es) su autorización por escrito para que proceda a recuperar y en su caso a cancelar la garantía correspondiente, de conformidad con lo señalado en el texto de la misma; siempre y cuando éste acredite haber cumplido con las condiciones pactadas en el Pedido y/o contrato.

3.3 ACREDITACIÓN DEL LICITANTE.

Los representantes de las personas físicas y morales que participen en la presente licitación, acreditarán la existencia y personalidad jurídica del licitante, de acuerdo con lo siguiente:

- 3.3.1 El representante del licitante, deberá entregar un escrito debidamente firmado, en el que bajo protesta de decir verdad, manifieste que cuenta con facultades legales suficientes para suscribir a nombre de su representada, las proposiciones correspondientes.
- 3.3.2 En dicho escrito se deberán señalar los datos siguientes:

3.3.2.1 Del licitante:

- Nombre.
- Clave del Registro Federal de Contribuyentes.
- Nombre de su apoderado o su representante.

- Domicilio completo. (Calle y número exterior e interior, si lo tiene, Colonia, Código Postal, Delegación o Municipio, Entidad Federativa, Teléfono, Fax y Correo Electrónico, en su caso)
- **Tratándose de personas morales, además, descripción del objeto social de la empresa; número y fecha de las escrituras públicas en las que conste el acta constitutiva y en su caso, sus reformas o modificaciones, señalando nombre, el número y circunscripción del notario público o fedatario público que las protocolizó; así como fecha y datos de su inscripción en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, y relación del nombre de los socios que aparezcan en éstas, **presentando Acta Constitutiva en original y copia para su cotejo.****

3.3.2.2 Del representante del licitante:

- Número y fecha de la escritura pública, en la que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las proposiciones correspondientes, señalando nombre, número y circunscripción del notario o fedatario público que la protocolizó. Los documentos antes mencionados, deberán ser presentados por el licitante ganador en original o copia certificada para su cotejo, previo a la firma del contrato.

3.3.3 En lugar del escrito a que hace referencia el punto 3.3.1 de estas bases, el (los) licitante (s) a su elección, puede optar por la presentación del mismo o bien, apegarse al formato que contiene ya los datos requeridos en los puntos 3.3.2.1 y 3.3.2.2 y que corresponde al **anexo número 3 (tres)** de estas bases, el cual deberá presentarse junto con su propuesta técnica.

3.3.4 La persona que concurra en representación del licitante al acto de presentación y apertura de proposiciones, deberá presentar Carta Poder Simple, conforme el **anexo número 4 (cuatro)** para participar en dicho acto; Así como presentar original y entregar copia de una identificación oficial vigente (Credencial para Votar, Cédula Profesional, Pasaporte ó Cartilla del Servicio Militar Nacional)

4. REQUISITOS PARA PARTICIPAR:

4.1 EN LA LICITACIÓN.

- 4.1.1 Él (los) licitante(s) interesado(s) en participar en esta licitación, deberá(n) acreditar el pago de las bases, mediante el recibo respectivo, cuando lo requiera la convocante.
- 4.1.2 Para poder participar en esta licitación, es requisito indispensable que cada licitante presente y entregue sus proposiciones de acuerdo a lo indicado en estas bases, por lo tanto, no se aceptarán aquellas proposiciones que presenten aspectos diferentes a los solicitados.
- 4.1.3 Ninguna de las condiciones contenidas en estas bases, así como en las proposiciones presentadas por los licitantes, podrán ser negociadas.
- 4.1.4 A los actos de carácter público de las licitaciones de acuerdo al artículo 39, párrafo quinto del Reglamento, podrá asistir cualquier persona que sin haber adquirido las bases manifieste su interés de estar presente en dichos actos, bajo la condición de que deberán registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos; de igual manera podrán asistir representantes de las Cámaras, Colegios o Asociaciones Profesionales u otras organizaciones no gubernamentales.
- 4.1.5 De acuerdo al artículo 35 del Reglamento, las actas que se elaboren de las Juntas de Aclaraciones y de las dos etapas del Acto de Presentación y Apertura de las Proposiciones y del Fallo del procedimiento de licitación, cuando éste se realice en junta pública, se pondrán al finalizar dichos actos, para efectos de su notificación a disposición de los licitantes que no hayan asistido, fijándose copia de dichas actas en el estrado de la Dirección de Adquisiciones sita en Arcos de Belén No. 79, 4° piso, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D. F.; por un término no menor de cinco días hábiles;

siendo de la exclusiva responsabilidad del (los) licitante(s) acudir a enterarse de su contenido y obtener en su caso, copia de las mismas. Dicho procedimiento sustituirá la notificación personal.

4.2 EN LA JUNTA DE ACLARACIONES.

La convocante llevará a cabo la (s) junta (s) de aclaraciones a las bases, con fundamento en los artículos 31 Fracción III, 33 de la Ley y 34 del Reglamento, siendo optativo para los interesados asistir, la cual se llevará a cabo en la fecha prevista conforme al calendario de actos.

A partir del día en que se entreguen las bases y hasta un día antes de la junta de aclaraciones, el (los) licitante (s) que hayan cubierto el costo de las mismas y presente copia del recibo de pago, podrá entregar sus preguntas por escrito en la Dirección de Adquisiciones, sita en Arcos de Belén No. 79, 4° piso, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D. F., utilizando el formato señalado como **anexo número 5 (cinco)** para cada una de sus preguntas, de estas bases, el cual deberá estar firmado por el representante legal del licitante debiéndose acompañar con un medio electrónico (disco magnético ó disco compacto) si lo prefiere mediante el Portal de Comprasep Dirección <http://comprasep.sep.gob.mx> o al correo electrónico mmartija@sep.gob.mx,

- 4.2.1 La convocante en la junta, dará lectura a todas y cada una de las preguntas que se hayan recibido previamente, así como a sus respectivas respuestas, además de las que ahí se formulen. La no entrega de las dudas por escrito no invalidará la participación de los licitantes en la junta, durante la cual podrán solicitar aclaraciones pertinentes, debiendo la convocante dar respuesta por escrito en el mismo acto o cuando menos con seis días naturales de anticipación a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.
- 4.2.2 En esta junta se levantará acta en la que se señale el nombre(s) del(los) licitante(s), la(s) pregunta(s) realizada(s) por el(los) licitante(s), así como la(s) respuesta(s) que emita la convocante, misma que será firmada por los asistentes.
- 4.2.3 Al término de la(s) junta(s), se entregará copia del acta respectiva.
- 4.2.4 Las modificaciones que se deriven del resultado de la junta de aclaraciones, serán consideradas como parte integrante de las propias bases de esta licitación.
- 4.2.5 **Medios remotos de comunicación electrónica**

En el caso de los licitantes que a su elección opten por su participación a través de medios remotos de comunicación electrónica, sus solicitudes de aclaración a las bases de licitación, podrán ser presentadas utilizando el programa informático que la SFP les proporcione, hasta la hora del día en que se esté celebrando el evento.

El acta que se derive de este evento, la podrán consultar en COMPRANET, en la dirección electrónica <http://www.compranet.gob.mx> donde estará a su disposición a más tardar el día hábil siguiente de la fecha del acto, sin menoscabo de que puedan acudir a esta Dirección de Adquisiciones por una copia del acta de aclaraciones.

4.3 PARA REGISTRARSE EN LA LICITACIÓN

- 4.3.1 De conformidad con el artículo 34 párrafo **cuarto** de la Ley, los interesados que se registren para participar en esta licitación deberán realizarlo a más tardar en la fecha, hora y lugar establecido previamente para la celebración del acto de presentación de las ofertas técnicas y económicas y apertura del sobre respectivo y entregarán lo siguiente
 - 4.3.1.1 Copia del comprobante de pago de estas bases, emitido por la convocante, o el que expida el Banco cuando se paguen a través de Compranet.

- 4.3.2 Este requisito no será obligatorio para los licitantes que participen por medios remotos de comunicación electrónica.

4.4 DE LA NACIONALIDAD DEL LICITANTE

Las personas físicas o morales interesadas en participar, deberán ser de nacionalidad mexicana **de conformidad con lo establecido en el artículo 28 fracción I de la Ley, anexo numero 6 (seis).**

4.5 DE LAS PROPOSICIONES.

Con fundamento en el artículo 34 párrafo segundo de la Ley y el 31 del Reglamento dos o más personas podrán presentar conjuntamente proposiciones sin necesidad de constituir una sociedad o nueva sociedad, en los términos de la normatividad aplicable, en este caso, se deberá formular y presentar un convenio entre las partes que así lo deseen, en el que se establecerán con precisión los siguientes datos:

- a) Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes, identificando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas morales, y de haberlas, sus reformas y modificaciones así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas.
- b) Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas, identificando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación.
- c) La designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la propuesta en el procedimiento de licitación, mismo que firmará la proposición.
- d) La descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones.
- e) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado en forma conjunta y solidaria con los demás integrantes, para comprometerse por cualquier responsabilidad derivada del contrato que se firme.

4.5.1 Cada uno de los miembros integrantes de la agrupación, presentarán:

- 4.5.1.1 Escrito original mediante el cual manifieste bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en alguno de los supuestos establecidos por el artículo 31, fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley y artículo 8 fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, de conformidad con el **anexo número 7 (siete)** de estas bases, en caso de propuestas conjuntas cada participante entregará este escrito.
- 4.5.1.2 Declaración de integridad en el que manifieste que por sí mismo o a través de interpósita persona, se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de la convocante induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas, con relación a los demás participantes.
- 4.5.1.3 Acreditación del licitante, conforme a lo señalado en los puntos 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 y 3.3.4 de estas bases, e identificación oficial en original y/o copia certificada con copia simple para su cotejo.
- 4.5.1.4 Un escrito con el que manifieste bajo protesta de decir verdad, ser de nacionalidad mexicana y que los bienes (en su caso) que se incluyen en el servicio que oferta, será(n) producido(s) en México y contendrá(n) un grado de contenido nacional de cuando menos 50 por ciento. **Anexo 6 (seis).**

En este tipo de participación, únicamente se adquiere un ejemplar de las bases.

PARA LA REVISIÓN PRELIMINAR DE DOCUMENTOS.

Él (los) participante(s) podrá(n) presentar para su revisión los documentos señalados en los puntos **4.5.4 al 4.5.13** de estas bases, según corresponda, de conformidad con lo señalado en el artículo 34 párrafo tercero de la Ley.

- 4.5.2 Las proposiciones técnicas **anexo número 8 (ocho)** y económicas **anexo número 9 (nueve)**, deberán ser elaboradas por el(los) licitante(s) y ser entregadas con el resto de la información solicitada en 1 (un) solo sobre cerrado, conforme se señala en el artículo 34 de la Ley y 38 del Reglamento, en el acto de presentación de proposiciones técnicas y económicas, y apertura de proposiciones; deberán ser elaboradas en idioma español exclusivamente, estar firmadas autógrafamente por el (los) licitante(s) o su apoderado legal en la última hoja del documento que las contenga y rubricar cada hoja de la propuesta, así como cumplir con todas y cada una de las indicaciones contenidas en los instructivos de llenado de los formatos elaborados para tal efecto.

EL SOBRE CONTENDRA:

- 4.5.3 La propuesta técnica, utilizando un solo formato por los servicios propuestos, los cuales deberán ofertarse con las características solicitadas en el **anexo número 1 (uno)**
- 4.5.4 Currículo de lo(s) licitante(s) de conformidad a lo solicitado en el numeral 6 (experiencia que deberá mostrar el licitante) **anexo número 1 (uno)**.
- 4.5.5 Un escrito con el que manifieste bajo protesta de decir verdad, ser de nacionalidad mexicana y que los bienes (en su caso) que se incluyen en el servicio que oferta, será(n) producido(s) en México y contendrá(n) un grado de contenido nacional de cuando menos 50 por ciento. **Anexo 6 (seis)**.
- 4.5.6 Acreditación del licitante, conforme a lo señalado en los puntos 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 y 3.3.4 de estas bases, e identificación oficial en original y/o copia certificada con copia simple para su cotejo. **anexo número 3 (tres)**.
- 4.5.7 Escrito original mediante el cual manifieste bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en alguno de los supuestos establecidos por el artículo 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley y artículo 8 fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, de conformidad con el **anexo número 7 (siete)** de estas bases, en caso de propuestas conjuntas cada participante entregará este escrito.
- 4.5.8 Copia del recibo de pago de estas bases y original para su cotejo, mismo que será devuelto en ese momento.
- 4.5.9 Escrito bajo protesta de decir verdad, en el que manifieste el licitante que en el caso de ser adjudicado no subcontratará parcial o total con terceros.
- 4.5.10 Escrito bajo protesta de decir verdad, en el que manifieste el licitante que conoce, entiende y acepta el contenido de las bases, así como su alcance.
- 4.5.11 Declaración de integridad en el que manifieste que por sí mismo o a través de interpósita persona, se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de la convocante induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas, con relación a los demás participantes, en caso de proposiciones conjuntas cada participante entregara este escrito.
- 4.5.12 Los licitantes deberán presentar certificado emitido por un Organismo de certificación acreditado por una entidad de acreditación autorizada para operar en términos de la

Ley en la materia, tratándose de Normas Oficiales Mexicanas o Normas Mexicanas, de acuerdo a lo estipulado en el punto 8.2.2 de estas bases.

- 4.5.13 Así como toda la documentación requerida en el anexo numero uno (especificaciones técnicas) y sus apartados
- 4.5.14 En el sobre deberá incluir: La propuesta económica correspondiente al 100 % de los servicios de la presente licitación, que sustente lo señalado en el **anexo número 9 (nueve)** de estas bases, deberá incluir además: El Cuadro Resumen de la propuesta económica, correspondiente a los servicios de la presente licitación que presenta, apegándose a lo señalado en el **anexo número 10 (diez)** de estas bases. (estos anexos deberán ser presentados en medio magnético y en forma impresa)

Los documentos referidos en los puntos 4.5.3, al 4.5.14 de estas bases, deberán relacionarse en el formato **anexo número 11 (once)**, que corresponde al Acuse de Recibo el que se entregará en el acto de presentación de proposiciones técnicas y económicas, y apertura de las proposiciones. No será causa de descalificación si los licitantes no presentan dicho formato de acuse de recibo, de conformidad en lo dispuesto por el artículo 30 del Reglamento.

4.6 PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS VÍA MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA.

Las propuestas técnicas y económicas, que a elección del licitante sean enviadas por medios remotos de comunicación electrónica, con base en el artículo 31 fracción XVIII de la Ley deberán elaborarse conforme a lo señalado en los puntos 4.5.3 al 4.5.14 de las presentes bases en formato Word.

Preferentemente deberán identificarse cada una de las páginas que integran las proposiciones con los datos siguientes: Clave del Registro Federal de Contribuyentes, número de licitación y número de página, cuando ello sea posible; dicha identificación deberá reflejarse, en su caso, en la impresión que se realice de los documentos durante el acto de apertura de proposiciones técnicas y económicas.

Adicionalmente, los participantes que opten por enviar sus proposiciones por medios electrónicos, deberán previamente haber certificado sus medios de identificación electrónica y en sustitución de la firma autógrafa, el medio de identificación electrónica que para tal fin deberá certificarse previamente por la SFP y obtener el programa informático para ello conforme las disposiciones de esa Dependencia que deberán emplear.

El sobre será generado mediante el uso de tecnologías que resguarden la confidencialidad de la información, de tal forma que sea inviolable, mediante el programa informático que la SFP les proporcione, una vez concluido el proceso de certificación de su medio de identificación electrónica.

Para el envío de las proposiciones técnica y económica por medios remotos de comunicación electrónica, el licitante deberá utilizar exclusivamente el programa informático que la SFP le proporcione.

Los licitantes que opten por el envío de sus proposiciones a través de medios remotos de comunicación electrónica, deberán concluir el envío de éstas y contar con el acuse de recibo electrónico que emita la SFP a través de Compranet, a más tardar una hora antes del evento de presentación de proposiciones y apertura de ofertas técnicas. Señalado en el calendario de actos de las presentes bases.

El que los licitantes opten por utilizar los medios de comunicación electrónica para enviar sus proposiciones, no limita, en ningún caso, que asistan a los diferentes actos derivados de la licitación

5. CONDICIONES DE PRECIO Y PAGO.

5.1 CONDICIONES DE PRECIO.

- 5.1.1 Los licitantes, deberán presentar sus proposiciones económicas exclusivamente en Moneda Nacional, a dos decimales, de acuerdo a la Ley Monetaria en vigor, sin incluir el IVA.
- 5.1.2 La forma de cotización deberá ser por el total de los servicios requeridos.
- 5.1.3 Los precios deberán ser fijos a partir de la presentación de proposiciones técnicas y económicas, hasta la conclusión de la vigencia del contrato.
- 5.1.4 No se aceptarán proposiciones con escalamiento de precios.

- 5.2 Una vez que el área técnica haya liberado para pago las facturas correspondientes al contrato, el área administrativa dará trámite de pago ante la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, el pago respectivo, es importante resaltar que empezarán a contar los 30 días a partir de este último trámite.

5.3 CONDICIONES DE PAGO.

- 5.3.1 El pago se efectuará en Moneda Nacional dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la presentación de la factura para su revisión y el detalle de facturación conforme al Artículo 47 fracción IV de la Ley, y los documentos comprobatorios completos, en términos del contrato, en la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, sita en Río Nazas N° 23, 2do piso Col. Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F
- 5.3.2 La SEP solo procederá a realizar pagos de los compromisos que efectivamente estén devengados en el año fiscal, aquellos compromisos de pago que no se encuentren debidamente devengados al 31 de diciembre del presente año y que el prestador del servicio no haya presentado documentación para pago en los tiempos que establezca la SHCP o la SEP, no procederá su pago con presupuesto autorizado del ejercicio fiscal en curso. Esto en apego a los artículos 54 de Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 119 de su Reglamento.
- 5.3.3 Los pagos se realizarán conforme a lo estipulado en el artículo 47 de la Ley.
- 5.3.4 La convocante no otorgará anticipos al prestador del servicio.
- 5.3.5 El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente, en su caso, al pago que el prestador del servicio deba efectuar por concepto de penas convencionales de acuerdo al artículo 64 del Reglamento, en el entendido, de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento.
- 5.3.6 Conforme a lo estipulado en el artículo 62 del reglamento en caso de que las facturas entregadas por los proveedores para su pago, presenten errores o deficiencias, la dependencia o entidad dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al proveedor las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el proveedor presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 47 de la Ley.
- 5.3.7 Los prestadores del servicio podrán hacer uso de los beneficios del convenio de cadenas productivas, que la Secretaría de Educación Pública tiene celebrado con NAFIN, con el propósito de obtener capacitación y asistencia técnica, así como el acceso a la liquidez mediante financiamiento oportuno con tasas de interés preferencial y garantías mínimas, sobre facturas en trámite de pago. Para mayor información y suscripción, dirigirse a las oficinas de NAFIN, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No, 1971 Torre 3, Piso 2, Col. Guadalupe Inn. Tel: 01-800-nafinsa-6234-627 o al 52257595.

5.4. IMPUESTOS Y DERECHOS.

Todos los impuestos y derechos derivados de los servicios adquiridos, serán a cuenta del prestador del servicio a excepción del IVA, el cual será pagado por la convocante.

6. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS; APERTURA DE LAS PROPUESTAS, RESULTADO TÉCNICO, Y FALLO DE LA LICITACIÓN.

6.1 El acto de presentación y apertura de propuestas se llevará a cabo conforme a lo señalado en el artículo 35 de la Ley, en los lugares, días y horarios señalados conforme al Calendario de Actos página 4, de estas bases.

PRIMERA ETAPA.

6.2 ACTO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS Y APERTURA DE PROPUESTAS.

- 6.2.1 A la hora señalada para este acto, se procederá a cerrar el recinto y se llevará a cabo conforme a lo siguiente:
 - 6.2.1.1 Se declarará iniciado el acto, por el servidor público designado por la convocante.
 - 6.2.1.2 Se pasará lista de asistencia a los licitantes registrados y a todas aquellas personas a que se refiere el punto 4.1.4. de estas Bases.
 - 6.2.1.3 Se recabará el sobre cerrado que contiene las propuestas técnicas y económicas.
 - 6.2.1.4 Se procederá a la apertura del sobre que contiene las proposiciones, se verificará su contenido y se desecharán las que hubieren omitido alguno de los requisitos exigidos de conformidad con el artículo 35 fracción I.
- 6.2.2 Por lo menos un licitante, si asistiere alguno, y el servidor público de la dependencia, facultado para presidir el acto rubricarán las partes de las proposiciones técnicas y económicas presentadas, **marcadas con el anexo número 8 (ocho) y el anexo número 9 (nueve)**, dando lectura al importe global de cada una de las proposiciones, incluidos los de aquellos cuyas proposiciones técnicas hubieren sido desechadas.
- 6.2.3 Se levantará acta de la primera etapa, en la que se harán constar las proposiciones técnicas aceptadas para su análisis, así como las que hubieren sido desechadas y las causas que lo motivaron, Se leerá el acta correspondiente que será firmada por los asistentes y se les entregará copia de la misma a cada uno de ellos, de acuerdo al artículo 35 fracción III de la Ley, en la misma se informará los montos globales de las proposiciones y el lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo.
- 6.2.4 La convocante, procederá a realizar el análisis de las proposiciones técnicas y económicas aceptadas y dará a conocer el resultado a el (los) licitante (s) en la segunda etapa, de acuerdo al artículo 35 fracción IV de la Ley.

SEGUNDA ETAPA:

6.3 RESULTADO DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS, ECONÓMICAS Y FALLO.

- 6.3.1 El fallo de esta licitación se dará a conocer en la fecha y horario establecido, en junta pública, a la que libremente podrán asistir los licitantes que hubieren participado en el acto de presentación y apertura de proposiciones, de acuerdo al artículo 37 de la Ley.
- 6.3.2 A partir de la hora señalada, se llevará a cabo el acto y la convocante procederá conforme a lo siguiente:
 - 6.3.2.1 Se declarará iniciado el acto y se presentará a los servidores públicos asistentes.
 - 6.3.2.2 Se pasará lista de asistencia de los licitantes registrados.
 - 6.3.2.3 Se proporcionará a través del acta respectiva a los licitantes presentes, las razones por las cuales su propuesta no resultó aprobada técnicamente y se dará lectura al fallo correspondiente.
- 6.3.3 Contra la resolución que contenga el fallo no procederá recurso alguno; sin embargo, procederá la inconformidad que se interponga por los licitantes en los términos del artículo 65 de la Ley.

6.4 PARA LA FIRMA DE LOS CONTRATOS.

El prestador del servicio adjudicado de acuerdo al artículo 46 de la Ley, deberá presentarse a formalizar el contrato y firma del mismo dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha de notificación del fallo, en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, sita en Río Nazas N° 23, 2do piso Col. Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F, para lo cual el prestador del servicio deberá presentar previo a la firma del contrato los siguientes documentos:

- 6.4.1 Original o copia certificada para su cotejo de los siguientes documentos: Acta Constitutiva y sus modificaciones en su caso, RFC, comprobante de domicilio y poder notarial del representante legal.
- 6.4.2 Para los efectos del artículo 32-D del Código fiscal de la Federación, **en el supuesto de que cada contrato adjudicado cuyo monto sea superior a \$110,000.00, sin incluir el IVA**, el licitante ganador deberá entregar a más tardar cinco días hábiles después del fallo, dos escritos en papel membretado en original firmado por él o por el representante legal de la empresa, que contenga: Nombre, razón o denominación social del(los) licitante(es), domicilio fiscal, clave del Registro Federal de Contribuyentes, actividad preponderante, nombre y Registro Federal de Contribuyentes del representante legal, así como el correo electrónico de éste ultimo, número de la licitación pública de la cual se deriva el contrato, importe total de la adjudicación sin incluir el IVA, y tipo de moneda, mediante el que manifieste Bajo Protesta de Decir Verdad, lo señalado en el **anexo número 12 (doce)** de estas bases.
- 6.4.3 La entrega de este escrito, deberá efectuarse por parte del licitante en la Dirección de Adquisiciones, sita en Arcos de Belén No. 79, 4° piso, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D. F. y de conformidad con lo requerido en el anexo 1 (uno) de estas bases.
- 6.4.4 El no cumplir con la entrega de la documentación requerida en el plazo establecido y en caso de existir discrepancias entre la información proporcionada en la licitación y la documentación presentada, es causal para no formalizar el Contrato.
- 6.4.5 El prestador del servicio adjudicado que no firme el contrato por causas imputables al mismo, será sancionado en los términos del artículo 60, fracción I de la Ley.

- 6.4.6 El contrato se firmara dentro de los 20 días naturales siguientes al fallo siempre y cuando durante este periodo no se llegase a presentar algún recurso de inconformidad que derive en la suspensión del evento.
- 6.4.7 De conformidad con el artículo 31 fracción XXVI de la Ley, en el **anexo 14 (catorce)** de estas bases se localiza el modelo de contrato.

6.5 PROPIEDAD INDUSTRIAL Y DERECHOS DE AUTOR.

El licitante al que se le adjudique el contrato asume la responsabilidad total en el caso que al prestar los servicios a la convocante, infrinja en lo establecido en la Ley Federal del Derecho de Autor, Ley de la Propiedad Industrial y la Ley Federal de Competencia Económica, obligándose en consecuencia a responder legalmente en el presente o futuro de cualquier reclamación a terceros dejando a salvo a la Secretaría para los casos del artículo 31 fracción XXV de la Ley.

7. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN DE LOS CONTRATOS.

7.1 CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

- 7.1.1 Serán considerados únicamente el(los) licitante(es) y las proposiciones que cumplan con todos y cada uno de los requisitos establecidos en estas bases.
- 7.1.2 Sólo serán consideradas aquellas proposiciones cuyo volumen por servicio, cubra el cien por ciento de la demanda requerida en el **anexo número 1 (uno)** de estas bases, es decir, deberá ofertar el 100% del servicio.
- 7.1.3 Cuando se presente error de cálculo en las proposiciones, solo habrá lugar a su rectificación por parte de la convocante, cuando la corrección no implique modificación de precios unitarios, lo que se hará constar en el dictamen correspondiente. Si el licitante no acepta la corrección de la propuesta, se desechará la misma.

7.2 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

La asignación que llevará a cabo la convocante, será para aquel prestador de servicio que cumpla con los requerimientos en bases y con este anexo técnico al 100% de lo solicitado; es decir, la asignación recaerá en un solo prestador de los servicios, conforme a lo siguiente:

- 7.2.1 Se adjudicará el cien por ciento del servicio de la demanda indicada en el **anexo número 1 (uno)** de estas bases, al licitante que cumpla con todos los requisitos establecidos en las mismas y que el resultado sea plenamente satisfactorio y presente la propuesta económica más baja.
- 7.2.2 Conforme al artículo 14 segundo párrafo de la Ley y artículo 11-A del reglamento, se dará preferencia, en igualdad de condiciones, a la empresa que presente mediante carta bajo protesta de decir verdad, que cuenta en su plantilla con personal con discapacidad en una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados y cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, situación que se comprobará con el aviso de alta en el Instituto Mexicano del Seguro Social, esta preferencia se otorgará a petición expresa del participante respaldándola con la documentación aludida que cuente, anexándola en su proposición

- 7.2.3 Conforme el artículo 44 del Reglamento, en el caso de existir empate en el precio ofertado en el servicio, de la demanda señalada en el **anexo número 1 (uno)** de estas bases, la adjudicación se efectuará a favor del licitante que resulte ganador del sorteo manual por insaculación, que se celebrará en el acto de fallo, depositando en una urna un boleto por cada propuesta. El licitante cuyo boleto sea extraído en primer lugar será el ganador y se le adjudicará la demanda en cuestión; los boletos que no sean *extraídos* se considerarán eliminados y no tendrán derecho a adjudicación.
- 7.2.4 En el supuesto de que el licitante que haya obtenido adjudicación no la acepte, se aplicará lo señalado en el artículo 46 de la Ley, pudiendo adjudicarle el pedido al licitante que haya presentado la siguiente propuesta solvente más baja y así sucesivamente; en caso de que no haya sido aceptada la adjudicación, siempre que la diferencia en precio respecto de la propuesta que inicialmente hubiera resultado ganadora no sea superior al diez por ciento.
- 7.2.5 La convocante no adjudicará el servicio, cuyo precio unitario propuesto no sea aceptable para la misma. Así mismo el volumen definitivo de servicios dependerá del monto presupuestal al momento del acto de fallo.

7.3 DICTAMEN DE ADJUDICACIÓN.

Conforme a lo establecido en el artículo 31 fracción XIV de la Ley, la convocante adjudicará el contrato respectivo de los servicios que se demandan para cubrir sus necesidades durante el período comprendido en el numeral 2.1.1 y 2.1.2 de las bases concursales.

- 7.3.1 La convocante, con base en el análisis comparativo de las proposiciones calificadas, emitirá un dictamen que servirá como fundamento para el fallo, en el que se hará constar una reseña cronológica de los actos del procedimiento, el análisis de las proposiciones y las razones para admitirlas o desecharlas conforme el artículo 36 y 36 bis. de la Ley ambas en el último párrafo.

8 ASPECTOS TÉCNICOS.

8.1 PERIODO DE GARANTÍA DEL SERVICIO.

El período de garantía requerido será durante el tiempo de vigencia del contrato, y el proveedor se obliga en resolver las solicitudes de servicio que le hayan sido requeridas durante la vigencia del contrato, dentro de los plazos establecidos en el anexo técnico.

8.2 VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD.

- 8.2.1 La convocante en el momento que lo considere pertinente, podrá verificar la calidad del servicio y comprobar las especificaciones del mismo.
- 8.2.2 El licitante que participe deberá dar cumplimiento a las normas oficiales mexicanas o las normas mexicanas y a falta de estas, las normas internacionales o, en su caso, las normas de referencia o especificaciones, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 53, 55 y 67 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y el artículo 13 del reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, siendo la correspondiente NMX-CC-9001-IMNC-2000 o su equivalente ISO 9001:2000.

9 CAUSAS POR LAS QUE SE PUEDE DECLARAR DESIERTA LA LICITACIÓN.

- 9.1 La convocante, declarará desierta la licitación y procederá conforme al artículo 38 de la Ley y 47 del reglamento, en los siguientes casos:
- 9.1.1 Cuando ninguna persona obtenga las bases.
 - 9.1.2 Cuando ninguna persona se registre para participar.
 - 9.1.3 Cuando las proposiciones presentadas no reúnan requisitos de las bases de la licitación o sus precios, conforme a la investigación de precios realizada, no fueran aceptables para la Secretaría.

10 DESCALIFICACIÓN DE PROPOSICIONES.

- 10.1 La convocante procederá a descalificar las proposiciones que se encuentren en alguno de los siguientes casos:
- 10.1.1 Cuando no cumplan con alguno de los requisitos establecidos en estas bases, mismos que se asentarán en las actas respectivas.
 - 10.1.2 Cuando se compruebe que algún licitante ha acordado con otro u otros, elevar el precio de los servicios, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin de obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
 - 10.1.3 Cuando la información resulte falsa total o parcialmente, o se detecten irregularidades en la documentación presentada.
 - 10.1.4 Cuando las cantidades proposiciones, sean inferiores a la demanda solicitada en el **anexo número 1 (uno)** y de acuerdo a lo indicado en el punto 7.1.2 de estas bases.
 - 10.1.5 cuando se acredite que el licitante se encuentra en algunos de los supuestos indicados en el artículo 31, fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley y artículo 8 fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos,
 - 10.1.6 Cuando se demuestre cualquier violación a las disposiciones legales vigentes en la materia.
 - 10.1.7 Si el licitante no acepta la corrección en términos de lo señalado en el punto 7.1.3 de estas bases.
 - 10.1.8 Cuando no presenten declaración de integridad conforme a lo establecido en el punto 4.5.11 de estas bases.
 - 10.1.9 Cuando el licitante no se ajuste a las condiciones de presentación, plazo y lugar de entrega de los servicios.
 - 10.1.10 Cuando derivado de la evaluación documental que se realice a su propuesta técnica, no sea satisfactoria.
 - 10.1.11 Cuando exista discrepancia entre la propuesta técnica y económica en lo referente a la descripción de los servicios.

11 CANCELACIÓN Ó SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN.

11.1 Se podrá suspender la licitación cuando:

11.1.1 La Contraloría Interna o la SFP, así lo determinen con motivo de su intervención.

- Una vez que desaparezcan las causas que motivaron la suspensión, se reanudará la misma, previo aviso a los licitantes.

11.2 Se podrá cancelar la licitación cuando:

11.2.1 Exista caso fortuito o fuerza mayor.

11.2.2 Existan circunstancias debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad para adquirir los servicios, motivo de esta licitación y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a la convocante.

- En el acta correspondiente, se asentarán las causas que motivaron la cancelación de la licitación.

12 PENAS CONVENCIONALES.

12.1 La convocante aplicará penas convencionales por cada día de atraso en el cumplimiento de la entrega de los servicios o restablecimiento en la continuidad de los mismos por causas imputables al prestador del servicio por el equivalente al 5% (cinco por ciento) mensual del valor total de los servicios no entregados o restablecimiento de los mismos, sin incluir el IVA., hasta agotar el importe de la garantía de cumplimiento, en cuyo caso la convocante deberá de iniciar el procedimiento de rescisión.

12.2 La aplicación de las penas convencionales será de acuerdo al artículo 64 del Reglamento y no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

El pago por concepto de penas convencionales a cargo del prestador del servicio se efectuará mediante cheque certificado a favor de la Tesorería de la Federación o a través de descuento con cargo al pago que proceda al prestador del servicio.

- En el caso de que el contrato se rescinda no procederá el cobro de penas convencionales ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

13 APLICACIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

13.1 La convocante llevará a cabo el trámite para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato cuando:

13.1.1 Se rescinda administrativamente el contrato considerando la parte proporcional del monto de las obligaciones incumplidas.

13.1.2 Se detecten vicios ocultos, defectos de fabricación o calidad inferior a la propuesta de los servicios suministrados.

13.1.3 Por cualquier incumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato.

14 TERMINACIÓN ANTICIPADA O RESCISIÓN DEL CONTRATO.

- 14.1** Terminación anticipada del contrato con fundamento en el artículo 54 de la ley y 66 del Reglamento.

La convocante podrá dar por terminado anticipadamente el contrato cuando concurren 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 algún daño o perjuicio a la SEP. La cual, se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

- 14.2** La convocante podrá rescindir administrativamente el contrato en los siguientes casos:

14.2.1 Cuando se haya agotado el monto límite para la aplicación de la pena convencional.

14.2.2 Cuando se compruebe que el prestador del servicio haya entregado servicios con descripciones y característica distintas a las establecidas en el contrato.

14.2.3 Cuando el prestador del servicio incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato respectivo.

14.2.4 Cuando no entregue a la convocante en un término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento.

14.2.5 Cuando se incumplan cualesquiera de las obligaciones establecidas en el contrato.

14.2.6 Cuando el prestador del servicio subcontrate o ceda la totalidad o parte del compromiso objeto del contrato de los derechos derivados del mismo.

15 INFRACCIONES Y SANCIONES.

- 15.1** Él (los) licitante(s) o prestador del servicio que infrinjan las disposiciones y demás, serán sancionados por la Contraloría Interna, en los términos de los artículos 59, 60 y 61, de la Ley.

16 INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS.

- 16.1** El prestador de servicios podrá presentar por escrito su inconformidad en términos de lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley, ante la Contraloría Interna, cuyas oficinas se ubican en Av. Universidad No. 1074, Col. Xoco, Delegación Benito Juárez, México, D. F., de 9:00 a las 15:00 hrs., en días hábiles, o a través de medios remotos de comunicación electrónica, de conformidad al Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación del 9 de agosto de 2000, destacando la obligación de anexar las copias simples necesarias de la documentación que sustente su participación en cumplimiento del artículo 66 de la Ley en relación al artículo 72 de su Reglamento.

Lo anterior, sin perjuicio de que los interesados previamente manifiesten ante la propia Contraloría Interna, las irregularidades que a su juicio se hayan cometido en el procedimiento licitatorio respectivo, a fin de que las mismas se corrijan de resultar procedentes.

- 16.2** Es obligación de los licitantes anexar en caso de inconformarse, las copias simples necesarias de toda aquella documentación que sustente su petición, para el traslado a los terceros interesados y a la convocante, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 66 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el artículo 72 de su Reglamento.
- 16.3** Las controversias que se susciten con motivo de la interpretación o aplicación de la Ley o de los contratos celebrados derivados de esta licitación, serán resueltas por los Tribunales Federales competentes, con asiento en la Ciudad de México.
- 16.4** Controversias en los medios remotos de comunicación electrónica.
- 16.4.1 En el supuesto que se suscite una controversia relacionada con la información enviada por MRCE, la autoridad competente podrá solicitar a la SFP, exhiba los archivos electrónicos que obran en poder de Compranet, así como la impresión de estos debidamente certificados, a efecto de desahogar las pruebas a que haya lugar conforme a las disposiciones adjetivas que resulten aplicables.

17 INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE ANEXOS.

- 17.1** El licitante podrá preferentemente observar lo siguiente:
- 17.1.1 Utilizar los formatos anexos.
- 17.1.2 Sin tachaduras ni enmendaduras.
- 17.1.3 Omitir señalamientos adicionales en el cuerpo de los formatos.
- 17.1.4 Anotar los datos en los espacios indicados, con letra mayúscula, con toda claridad y precisión, a fin de evitar errores de interpretación.
- 17.1.5 Él (los) licitante(s), podrán reproducir los modelos de los formatos anexos, de acuerdo a sus necesidades, o en su caso podrá sistematizarlos; siempre y cuando, estén legibles y no sea modificado ninguno de los datos señalados.
- 17.1.6 El (los) licitante(s), podrán calificar los supuestos cronológicos de la licitación mediante la encuesta de transparencia **anexo número 13(trece) }**

18 REINTEGRO DE PROPUESTAS DESECHADAS

Las propuestas desechadas durante el proceso, podrán ser devueltas a los licitantes que lo soliciten, una vez transcurridos 60 (sesenta) días naturales a partir del fallo respectivo, salvo que exista alguna inconformidad en trámite, en cuyo caso se conservaran hasta la conclusión de la inconformidad. Agotados los términos la convocante podrá proceder a la devolución o su destrucción.

Nota: Estas bases constan de un texto y de 14 (catorce) anexos, mismos que se señalan en la página número 22.

ANEXOS

INDICE

ANEXO	CONTENIDO	PAGINA
1	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y CANTIDADES REQUERIDAS.	23
2	TEXTO DE PÓLIZA DE FIANZA DEL 10% DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	45
3	ACREDITACIÓN DEL LICITANTE.	47
4	FORMATO DE CARTA PODER.	48
5	FORMATO DE SOLICITUD DE ACLARACIONES A LAS BASES.	49
6	FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES QUE PARTICIPEN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE CARÁCTER NACIONAL, PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN LA REGLA SÉPTIMA DEL ACUERDO.	50
7	FORMATO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE NO SE ENCUENTRA EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS POR EL ARTÍCULO 31 FRACCIÓN XXIV, 50 Y 60 PENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y ARTÍCULO 8 FRACCIÓN XX DE LA LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS..	51
8	FORMATO DE PROPUESTA TÉCNICA.	52
9	FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA.	55
10	FORMATO DE CUADRO RESUMEN DE PROPOSICIONES ECONÓMICAS.	56
11	FORMATO DE ACUSE DE RECIBO DE DOCUMENTOS REQUERIDOS.	57
12	FORMATO DE MANIFESTACIÓN DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES.	58
13	ENCUESTA DE TRANSPARENCIA.	59
14	DOMI DE CONTRATO	60

Estos formatos son en apoyo a los participantes y podrán modificarlos siempre y cuando cumplan con los aspectos sustanciales de las bases.

ANEXO 1

ANEXO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA DEL “SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO DE LA AFSEDF”

CONTENIDO

1. Antecedentes
2. Alcance del servicio
3. Servicios requeridos
 - 3.1. Mesa de ayuda
 - 3.2. Mantenimiento preventivo
 - 3.3. Restablecimiento de servicios interrumpidos
4. Informe Mensual
5. Estándares de Servicio y Deductivas por Incumplimiento
6. Experiencia que deberá demostrar el licitante
7. Forma de presentación de la Propuesta Técnica
8. Forma de presentación de la Propuesta Económica
9. Forma de Evaluación de la Oferta Técnica

ANEXOS

- A. Descripción de Componentes Tecnológicos, horarios de cobertura, cantidades y ubicaciones
 - B. Relación de ubicaciones de Centros de Trabajo de “LA AFSEDF”
 - C. Procedimiento de atención de la Mesa de Ayuda
 - D. Procedimientos de Mantenimiento Preventivo
 - E. Procedimientos de Recuperación de Servicios Interrumpidos
 - F. Formatos de Reporte
 - G. Carta de Confidencialidad
 - H. Propuesta económica
-

1. ANTECEDENTES

2. ALCANCE DEL SERVICIO

2.1. Se requiere un contrato de servicios que provea a “LA AFSEDF” de confiabilidad en la entrega de los servicios de cómputo, a cada uno de sus usuarios, considerando al menos los siguientes:

- a. Soporte técnico y registro de reportes a través de una mesa de ayuda centralizada (help desk) que funcione como único punto de contacto para la resolución de problemas y administración de la infraestructura tecnológica y los servicios de tecnología de la información.
- b. Un mantenimiento preventivo a los equipos periféricos, así como a equipos de cómputo propiedad de “LA AFSEDF” que inicialmente están relacionados en el APARTADO “A”.
- c. Restablecimiento de servicios interrumpidos con cobertura a todos los equipos de cómputo, y periféricos, propiedad de “LA AFSEDF” que inicialmente estén integrados en el APARTADO “A” y también incluye aquellos equipos y sistemas suministrados por **“EL LICITANTE GANADOR”** como parte de su propuesta para la entrega de servicios.
- d. Generación de estadísticas de los servicios requeridos, con la generación de reportes personalizados, a petición de “LA AFSEDF”; adicional de un informe mensual sobre las actividades realizadas.

2.2. OBJETIVO

Proveer a los usuarios de **“LA AFSEDF”** una eficaz implementación de acciones predictivas y preventivas, orientadas a mantener en condiciones óptimas de operación la Infraestructura de cómputo y periféricos.

2.3. COBERTURA

La atención deberá ser proporcionada en los horarios establecidos para cada componente tecnológico y/o servicio conforme lo estipulado en las presentes bases de licitación. Cada reporte generado hacia **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá estar registrado en la Mesa de Ayuda y el servicio tendrá un alcance en todas las oficinas de **“LA AFSEDF”** indicadas en el **APARTADO “B”** ubicadas en el Distrito Federal. Las ubicaciones de las oficinas se establecen en el **APARTADO “B”** y los horarios de cobertura por componente tecnológico se relacionan en el **APARTADO “A”**.

2.4. TIEMPOS

- 2.4.1. La vigencia de los servicios será a partir del día hábil siguiente de la fecha de formalización del contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2008.
- 2.4.2. **“LA AFSEDF”** entregará el primer día de inicio del contrato a **“EL LICITANTE GANADOR”** la relación de componentes tecnológicos y su ubicación, que inicialmente estarán cubiertos por el contrato. A partir de esta fecha iniciará la responsabilidad de **“EL LICITANTE GANADOR”** sobre el servicio a los equipos de cómputo y periféricos, monitoreo y generación de estadísticas, para lo cual deberá sujetarse a los procedimientos con que actualmente opera **“LA AFSEDF”** para el registro y seguimiento de solicitudes de servicio.
- 2.4.3. **“EL LICITANTE GANADOR”** contará con 5 días hábiles a partir del inicio de vigencia del contrato, para tener disponibles los servicios de la Mesa de Ayuda al 100%, de acuerdo a lo descrito en el punto 3.1 de este anexo, así mismo, a proporcionar la información y acceso necesario a **“LA AFSEDF”** para su análisis y validación.

2.5. SITUACIÓN ACTUAL

2.5.1. Hardware

“LA AFSEDF” cuenta con una infraestructura diversa en materia de cómputo y periféricos que se lista en el **APARTADO “A”**.

La plataforma de cómputo no es homogénea, existen distintas marcas y configuraciones de hardware. Los periféricos cumplen con la misma composición, siendo inclusive más diversa que las computadoras personales.

Todo el equipo listado en el **APARTADO “A”** se encuentra en operación constante, hay equipo de cómputo y periféricos que cuentan con garantía y equipos que están fuera de garantía, por lo que se requiere un programa de mantenimiento preventivo para aquellos que están fuera de garantía y mantenerlos en condiciones de funcionamiento óptimas.

2.5.2. Software

Los sistemas operativos de las computadoras personales abarcan las versiones de Windows: 95 y superiores.

El software de aplicaciones está normado y estandarizado de forma central, usando Microsoft Office como aplicación de oficina.

El software usado en las computadoras personales para la lectura del correo electrónico y navegación de Internet son diferentes aplicaciones y están instaladas en diferentes versiones.

2.5.3. Confidencialidad.

“EL LICITANTE GANADOR” deberá presentar un escrito bajo protesta de decir verdad en el que manifieste que mantendrá un estricto nivel de confidencialidad **APARTADO “G”** al inicio de la vigencia del contrato en referencia a la información que le sea proporcionada y a la información que surja durante la ejecución de los servicios. Por lo cual, bajo ninguna circunstancia **“EL LICITANTE GANADOR”** o el personal que asigne a **“LA AFSEDF”** podrán divulgar información de los servicios, operación o equipos de **“LA AFSEDF”**, aún cuando la vigencia del contrato haya concluido o el mismo haya sido rescindido.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS REQUERIDOS

“LA AFSEDF” requiere como mínimo los servicios que se listan a continuación, mismos que **“EL LICITANTE”** deberá incluir y describir de forma detallada en la Sección Técnica de su Oferta.

3.1. MESA DE AYUDA (HELP DESK)

3.1.1. **“EL LICITANTE GANADOR”** dará el servicio de una Mesa de Ayuda y Soporte Técnico desde sus instalaciones a partir del primer **sexto día hábil** de la vigencia del contrato, que consistirá en la atención de incidentes que **“LA AFSEDF”** reporte.

3.1.2. La Mesa de Ayuda y Soporte Técnico tendrá como objetivo principal recibir y atender la totalidad de solicitudes de servicio efectuadas por los usuarios de las diferentes Unidades administrativas de **“LA AFSEDF”**, fungirá como punto de contacto para la administración de los servicios y soporte a la infraestructura de cómputo y periféricos, buscando siempre la satisfacción de los usuarios y asegurando que los problemas reportados sean resueltos dentro de los niveles de servicio requeridos y realizando las acciones para eliminar las causas de raíz y/o para prevenir fallas potenciales, **asimismo, la AFSEDF determinará el mecanismo de atención a los usuarios.**

3.1.3. El horario de atención de solicitudes de servicio de la Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, será de lunes a viernes de las 8:00 a las 20:00 horas, con la expectativa de atención de aproximadamente 1,300 reportes de servicio mensual.

3.1.4. La Mesa de Ayuda y Soporte Técnico deberá contar con capacidad para recibir, registrar y resolver a primer nivel, las solicitudes de servicios que se generen en las Unidades Administrativas del

Sector Central de “**LA AFSEDF**”, relacionados con Tecnología de la Información, debiendo cubrir de forma mínima:

3.1.4.1. Soporte de garantías de equipo nuevo con el distribuidor o fabricante del producto y control del inventario de dichos bienes

3.1.5. Asimismo, “**EL LICITANTE GANADOR**” se obliga a coordinarse con las áreas de “**LA AFSEDF**” en la solución de solicitudes de servicio que no correspondan a los componentes tecnológicos y servicios objeto de la presente licitación, para lo cual “**LA AFSEDF**” proporcionará los procedimientos y contactos para realizar tales tareas. Como por ejemplo:

3.1.5.1. Fallas de servidores

3.1.5.2. Soporte de equipos de Red Edusat.

3.1.5.3. Soporte de equipos de Aplicación Enciclomedia.

3.1.6. “**EL LICITANTE GANADOR**” además de proporcionar el espacio físico, deberá contar con la infraestructura de equipos de cómputo y comunicaciones, el software y las condiciones de seguridad física y lógica para el adecuado desarrollo de las labores de la Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, que permitan a “**LA AFSEDF**” el levantamiento de solicitudes de servicio a través de los siguientes medios:

3.1.6.1. Número telefónico

3.1.6.2. Página web

3.1.6.3. Correo electrónico

3.1.6.4. Fax

3.1.7. El software de la Mesa de Ayuda y Soporte Técnico deberá tener capacidad para que el personal de mesa de ayuda, enlaces informáticos de cada Unidad Administrativa y servidores públicos designados por el Centro de Desarrollo Informático “Arturo Rosenblueth” de “**LA AFSEDF**”, puedan dar seguimiento a los reportes. Asimismo tendrá capacidad para que los usuarios finales puedan realizar consultas de sus reportes a través de una interfase WEB, considerando al menos 30 accesos simultáneos. Estos accesos simultáneos deben ser para usuarios finales, para dar seguimiento únicamente a su propio reporte, en el caso de enlaces y funcionarios tendrán acceso a los reportes de seguimiento, evaluación y control, estipulados en el punto 4 incisos 4.1.2.7, 4.1.5.1, 4.1.6

3.1.8. La página web del software de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, además de permitir el levantamiento de reportes deberá proporcionar orientación para la solución de problemas frecuentes (FAQ) y permitir la creación de una base de conocimiento y acceso a estadísticas del servicio.

3.1.9. “**EL LICITANTE GANADOR**” deberá proporcionar la capacitación necesaria en el manejo del software de la Mesa de Ayuda y Soporte Técnico para levantar reportes, realizar consultas y cerrar reportes en los casos que aplique, a 100 personas que fungen como enlaces informáticos y personal del CDIAR, dentro de los tres primeros meses a la fecha de adjudicación del contrato. Esta capacitación será presencial y con una duración mínima de 4 horas, para la cual deberá expedirse la constancia correspondiente a cada participante.

3.1.10. El software de operación de la Mesa de Ayuda y Soporte Técnico será proporcionado por “**EL LICITANTE GANADOR**”, sin embargo, la información es propiedad de “**LA AFSEDF**” y por lo tanto deberá ser manejada con la confidencialidad que la misma amerita, siendo responsabilidad de “**EL LICITANTE GANADOR**” cualquier mal uso de ella, razón por la cual se puede hacer merecedor de las penas legales que correspondan.

3.1.11. El software debe permitir también la obtención de reportes de desempeño diario, semanal, mensual en la atención y cierre de reportes. Esta información y su respaldo correspondiente deberá entregarse por el Coordinador de la Mesa de Ayuda a petición del Centro de Desarrollo Informático “Arturo Rosenblueth” de “**LA AFSEDF**”.

3.1.12. La Mesa de Ayuda y Soporte Técnico deberá contar con una base de datos para generar estadísticas como hora y fecha de recepción de la solicitud, hora y fecha de atención, hora y fecha de cierre, descripción de la solicitud, firma de conformidad del usuario (el campo debe marcar que ya fue firmado el documento impreso), actividades realizadas; considerando un mínimo aproximado de 1,300 reportes al mes. La aplicación deberá ser capaz de manejar estatus, donde por lo menos, figuren los siguientes: Abierto, En

Curso, En Curso con soporte, Cerrado y Cancelado. La aplicación deberá tener la capacidad de generar reportes gráficos. La interfaz para la entrega de información estadística deberá ser vía WEB.

3.1.13. **“EL PROVEEDOR”** deberá realizar los respaldos de la base de datos de la Mesa de Ayuda y Soporte Técnico del punto anterior mínimamente de forma semanal y en DVD's en formato de archivos planos para los datos y la estructura de la base de datos en un archivo plano acompañado con su diagrama entidad – relación, así como las especificaciones propias de la base de datos, los cuales deberán ser entregados al Centro de Desarrollo Informático “Arturo Rosenblueth” de **“LA AFSEDF”** junto con la factura mensual correspondiente.

3.1.14. Con la finalidad de verificar y controlar las actividades de la Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, **“LA AFSEDF”** tendrá la facultad de convocar a reuniones de coordinación al Líder de Proyectos y/o al Coordinador de la Mesa de Ayuda y Soporte Técnico y personal del **“LICITANTE GANADOR”** que se estime necesario.

3.1.15. **“LA AFSEDF”** se reserva el derecho de monitorear las actividades de la Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, para lo cual tendrá la facultad de verificar de forma permanente en las instalaciones de **“EL LICITANTE GANADOR”**, la presencia y adecuada actividad del Coordinador y los Ingenieros de Soporte. Para tales efectos, **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá proporcionar el espacio, mobiliario y equipo necesario para que **“LA AFSEDF”** pueda asignar un supervisor de tiempo completo en las instalaciones de la Mesa de Ayuda.

3.1.16. **“EL LICITANTE GANADOR”** elaborará los procedimientos para la asignación, seguimiento y cierre de casos, en la Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, los cuales deberá estar disponibles a más tardar a los 15 días naturales posteriores al inicio del contrato.

3.1.17. **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá integrar en la base de datos del sistema de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, la relación de la Infraestructura Tecnológica de **“LA AFSEDF”** incluyendo al menos los siguientes datos: tipo de equipo, marca, modelo, número de serie, número de inventario, clave de centro de trabajo de la unidad administrativa, ubicación de la unidad administrativa, ubicación del equipo (número de oficina o piso), nombre del usuario e identificación de red si aplica, considerando como fuente de la información la base de datos existente que será entregada por la **“LA AFSEDF”** a **“EL LICITANTE GANADOR”**, los formatos de reportes que se generen en la operación de los servicios y los cambios que reporten las unidades administrativas de la **“LA AFSEDF”**. La integración del número de inventario debe ser de 28 dígitos conforme a la normatividad vigente aplicable, dicha normatividad será entregada a el **“EL LICITANTE GANADOR”**. **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá actualizar la información de la base de datos y dar acceso a los usuarios que **“LA AFSEDF”** indique.

3.1.18. **“EL LICITANTE GANADOR”** tendrá un tiempo máximo de 10 días hábiles para efectuar las adecuaciones requeridas por **“LA AFSEDF”** para la generación de la base de datos de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico. Durante este periodo el **“LICITANTE GANADOR”** deberá llevar un registro de los incidentes reportados y estado de atención de cada uno de ellos, dicha información deberá integrarse a la base de datos una vez que se haya habilitado conforme se indica.

3.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

3.2.1. Con el objetivo de mantener en condiciones óptimas de operación la infraestructura de cómputo y periféricos, **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá proporcionar un servicio de mantenimiento preventivo a cada uno de los componentes tecnológicos que se indican. El servicio consiste en la limpieza, revisión de parámetros de operación y el intercambio de partes en mal estado que pudieran llegar a impedir el adecuado funcionamiento del equipo, de conformidad con lo establecido en el **APARTADO “D” Procedimientos de Mantenimiento Preventivo**. Todo el equipo listado se encuentra en operación constante. Se requiere un programa de mantenimiento preventivo para el equipo que se indica y que esta fuera de garantía, este mantenimiento preventivo será para mantenerlos en condiciones de funcionamiento óptimas.

3.2.2. **“EL LICITANTE GANADOR”** se obliga a proporcionar durante la vigencia del contrato, un servicio de mantenimiento preventivo en el periodo a todos y cada uno de los componentes tecnológicos que se indican en el **APARTADO “A”**.

3.2.3. Los servicios de mantenimiento preventivo deberán realizarse en las instalaciones de **“LA AFSEDF” y los planteles escolares**, de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas. La ubicación de las oficinas y planteles escolares de **“LA AFSEDF”** se detalla en el **APARTADO “B”**. La calendarización de los servicios de mantenimiento preventivo para los componentes tecnológicos de cómputo y periféricos será durante los meses que esté vigente el contrato.

3.2.4. Por excepción y a petición de **“LA AFSEDF”**, **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá realizar mantenimientos preventivos en días y/o horarios inhábiles, para evitar interferir en las actividades de las Unidades Administrativas, sin costo adicional para **“LA AFSEDF”**. (**“LA AFSEDF” no excederá sus peticiones de un 10% de los equipos en cobertura**

3.2.5. **“LA AFSEDF”** a través de Centro de Desarrollo Informático “Arturo Rosenblueth” de manera conjunta con **“EL LICITANTE GANADOR”**, establecerá dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada mes el Programa de Mantenimiento Preventivo Mensual, y **“EL LICITANTE GANADOR”** se obliga a llevarlo a cabo de acuerdo a lo planeado, y sólo podrá posponerse con la autorización que en su caso otorgue **“LA AFSEDF”**. **“LA AFSEDF”** podrá recalendarizar el servicio de mantenimiento preventivo hasta un máximo de un 20% mensual de los componentes tecnológicos programados.

3.2.6. **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá realizar el servicio de mantenimiento preventivo de acuerdo a las actividades descritas en el **APARTADO “D”, Procedimientos de Mantenimiento Preventivo**.

3.2.7. Para la infraestructura de Cómputo, en la realización del mantenimiento preventivo el personal técnico del **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá llenar, como requisito indispensable, la “Orden de Servicio” correspondiente indicada en el formato indicado en el **APARTADO “F”**, la cual deberá contar con datos legibles y completos del equipo de cómputo y/o periférico atendido, así como con las firmas respectivas del usuario que tiene asignado el equipo y del técnico de la empresa que lo realizó. Adicionalmente, un representante del servicio de mantenimiento preventivo por parte de **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá firmar al término de cada servicio realizado en las Unidades Administrativas, el “Resumen de servicio preventivo por Área” documento que controla el personal de supervisión de **“LA AFSEDF”**. En caso de que el equipo NO se encuentre en la base de datos proporcionada por **“LA AFSEDF”** a **“EL LICITANTE GANADOR”**, NO se proporcionará servicio alguno.

3.2.8. Posterior al mantenimiento preventivo realizado en los componentes tecnológicos indicados, **“EL LICITANTE GANADOR”** se obliga a restablecer los equipos y aplicaciones al menos a los mismos niveles de operación con los que funcionaba previamente a la realización del servicio.

3.2.9. Si por causas imputables a **“EL LICITANTE GANADOR”** resultara dañado algún componente del equipo durante el mantenimiento preventivo, éste se obliga a realizar los trabajos y entregar las partes que sean necesarias para restablecer los equipos y aplicaciones a los mismo niveles de operación con los que funcionaba, sin costo adicional para **“LA AFSEDF”**.

3.2.10. **“EL LICITANTE GANADOR”** se obliga a que el personal que asigne para la prestación de los servicios, deberá contar en todo momento con los materiales de limpieza, herramientas de apoyo, equipos de medición y pruebas necesarios, suficientes y en buenas condiciones de operación y calibración que **“EL LICITANTE GANADOR”** requiera para brindar un servicio óptimo.

3.2.11. **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá entregar a **“LA AFSEDF”** **el segundo día hábil de cada inicio de semana**, los formatos originales de los reportes y un resumen de los servicios de mantenimiento preventivo a los componentes tecnológicos de cómputo y periféricos que se hayan ejecutado en la semana inmediata anterior. Estos deberán estar separados por Infraestructura (cómputo ó periféricos) así como por Unidad Administrativa y ordenados por fecha.

3.3. RESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS INTERRUMPIDOS

3.3.1. Con el objetivo de mantener la continuidad de los servicios de cómputo y periféricos. **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá aplicar las acciones necesarias para restablecer los servicios interrumpidos para que los componentes tecnológicos operen apropiadamente. Dicho servicio deberá ser proporcionado conforme a los Niveles de Servicio establecidos en las presentes bases de licitación y de conformidad con el Procedimiento indicado en el **APARTADO “E”**.

3.3.2. Las acciones que realice **“EL LICITANTE GANADOR”** para el restablecimiento de los servicios interrumpidos aplicará a los componentes tecnológicos materia de esta licitación, que presenten fallas que impidan su normal funcionamiento, durante todo el tiempo de vigencia del contrato, y deberán ser atendidos de acuerdo a los niveles de servicio estipulados, considerando tiempos de solución, disponibilidad y cobertura.

3.3.3. Las tareas de restablecimiento de los servicios interrumpidos se realizarán en las instalaciones de **“LA AFSEDF”** (en sitio), dentro del Distrito Federal, a no ser que la naturaleza del servicio, amerite el traslado de equipo a las instalaciones de **“EL LICITANTE GANADOR”** o del fabricante, bajo la supervisión y autorización de **“LA AFSEDF”**. Una vez concluida la reparación del equipo, éste será devuelto al área usuaria correspondiente, bajo responsabilidad de **“EL LICITANTE GANADOR”** y sin costo adicional para **“LA AFSEDF”**.

3.3.3.1. Los equipos que sean trasladados a las instalaciones, deberán ser devueltos en las mismas condiciones: de contenido de información en que se encuentra.

3.3.3.2. Deberá abstenerse de probar los equipos mediante el ingreso a sitios inconvenientes y evitar la instalación de archivos nocivos en los equipos.

3.3.4. **“EL LICITANTE GANADOR”**, tendrá un tiempo de solución determinado para los componentes tecnológicos de cómputo y periféricos que se indica abajo, y para los casos donde se exceda dicho tiempo, **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá instalar un equipo de respaldo de su propiedad, con características técnicas similares o superiores, para cubrir la función del equipo o equipos afectados.

3.3.5. Los componentes tecnológicos de cómputo y periféricos objetos de esta licitación que hayan sido respaldados de manera temporal por otros, a consecuencia de una falla en su operación, deberán ser reparados y devueltos a **“LA AFSEDF”** en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha del reporte de servicio elaborado por **“EL LICITANTE GANADOR”**.

3.3.6. En los casos en que la falla del componente tecnológico de cómputo y periféricos, sea irreparable por daño irreversible, indisponibilidad de refacciones ó imposibilidad de cambios de ingeniería, **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá instalar y dejar operando hasta la finalización del contrato, un equipo de respaldo con características técnicas similares o superiores con el objetivo que la operación que venía realizando dicho equipo permanezca y no se afecte el desempeño de los servicios. Al término del contrato **“EL LICITANTE GANADOR”** podrá retirar los equipos de respaldo.

3.3.7. **“EL LICITANTE GANADOR”** podrá efectuar reingeniería o actualización de los componentes tecnológicos propiedad de **“LA AFSEDF”** siempre y cuando garantice el buen funcionamiento de los servicios y previa autorización por escrito de **“LA AFSEDF”**. El funcionamiento del equipo en que se aplique la reingeniería será evaluado por **“LA AFSEDF”** y, en caso de aceptarse, se le informará a **“EL LICITANTE GANADOR”** por escrito sobre dicha autorización.

3.3.8. **“LA AFSEDF”** recibirá las recomendaciones de **“EL LICITANTE GANADOR”** para dar a los equipos las mejores condiciones posibles de operación, y dependerá de **“LA AFSEDF”** la adecuación de los sitios y oficinas, sin embargo la omisión de las adecuaciones por parte de **“LA AFSEDF”** no será motivo para dejar de atender reportes de servicios. En los casos de reincidencia de hasta tres fallas en componentes tecnológicos, derivadas de las condiciones de operación del sitio, lo cual deberá ser sustentado en un diagnóstico técnico, **“LA AFSEDF”** optará por cancelar el soporte al o los equipos ó solicitará a la Unidad Responsable el arreglo de dichas condiciones de operación y solicitará a **“EL LICITANTE GANADOR”** abstenerse de atender fallas en dicha área hasta que las adecuaciones al sitio hayan sido realizadas.

3.3.9. Si por causas de una falla en los componentes tecnológicos, **“EL LICITANTE GANADOR”** requiere para su solución, actualizar el firmware, software de operación ó hardware en los mismos que soporten esta opción, para poder atender los requerimientos de operación y desempeño, **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá llevar a cabo las actualizaciones correspondientes sin costo adicional para **“LA AFSEDF”** debiendo operar correctamente de acuerdo a la configuración e interfases del componente. En los casos en los que el fabricante del equipo haya dejado de actualizar el software de operación, **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá conservar una copia de la última versión disponible, que pueda ser instalada en los componentes tecnológicos de **“LA AFSEDF”**.
En de que los equipos presenten fallas por falta de memoria o disco duro, debido a la colocación y/o instalación de software, el **“EL LICITANTE GANADOR”** queda deslindado de la realización de actualización de hardware.

Particularidades del servicio para la Infraestructura de Cómputo

3.3.10. **“EL LICITANTE GANADOR”**, tendrá un tiempo de solución para los equipos de cómputo y sus periféricos de hasta **24 (veinticuatro) horas hábiles** que se considerarán de 9:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes.

3.3.11. En los casos en que la solución de falla para los equipos de cómputo y periféricos exceda las **24 (veinticuatro) horas hábiles**, **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá instalar un equipo de respaldo de su propiedad, con características técnicas similares o superiores, para cubrir la función del equipo o equipos afectados. Una vez realizada la reparación y hecho las pruebas de funcionamiento conducentes, el equipo reparado podrá ser instalado y el de respaldo retirado.

3.3.12. **“EL LICITANTE GANADOR”** al término de cada servicio, se obliga a proporcionar e instalar un sello de garantía inviolable y autoadherible que deberá contener una leyenda con el nombre de **“LA AFSEDF”** y número de folio consecutivo, para garantizar que los equipos no sean abiertos por terceras personas y para llevar un control de los servicios prestados. Estos sellos deberán estar disponibles como máximo a los **5 días naturales** posteriores al inicio de vigencia del contrato.

3.3.13. **“EL LICITANTE GANADOR”** atenderá los equipos que se encuentren en servicio en **“LA AFSEDF”**, a través de una Orden de Servicio generada por la Mesa de Ayuda, si fuera diferente el número de inventario del equipo con el que aparece en el reporte, el técnico deberá asentar en el mismo dicha situación, anotando el número de inventario correcto. En caso de que el equipo NO se encuentre en la base de datos proporcionada por **“LA AFSEDF”** a **“EL LICITANTE GANADOR”**, NO se proporcionará servicio alguno.

3.3.14. En los equipos en donde sea necesario instalar un disco duro, **“EL LICITANTE GANADOR”** se obliga a garantizar que éste será reconocido por los equipos; asimismo, se deberá instalar la paquetería mínima básica con la que contaba en ese momento el disco duro anterior (software institucional, el cual será proporcionado por **“LA AFSEDF”**).

4. INFORME MENSUAL

4.1. Con el objetivo de mantener informada a **“LA AFSEDF”** sobre el desarrollo de las obligaciones de **“EL LICITANTE GANADOR”**, éste deberá presentar, dentro de los 10 (diez) primeros días hábiles de cada mes, por escrito y en forma magnética u óptica, un Informe Mensual de Actividades en el que el reporte deberá de considerar al menos lo siguiente: (usando cualquier sistema de registro de llamadas)

- 4.1.1. Relación de Componentes Tecnológicos en Cobertura
 - 4.1.1.1. Infraestructura de Cómputo
- 4.1.2. Estadísticas de Operación de la Mesa de Ayuda
 - 4.1.2.1. Reporte y Gráfica de Promedio de Atención de Llamadas
 - 4.1.2.2. Reporte y Gráfica de Llamadas Entrantes por Agente y Fecha
 - 4.1.2.3. Reporte y Gráfica de Llamadas vs. Reportes
 - 4.1.2.4. Reporte y Gráfica de Estadística total de Reportes Levantados en Mesa de Ayuda
 - 4.1.2.5. Reporte y Gráfica de Llamadas Atendidas vs. Abandonadas
 - 4.1.2.6. Reporte y Gráfica de Sitios con Mayor Índice de Fallas

- 4.1.2.7. Reporte y Gráfica de Estadístico por Tipo de Equipo de Cómputo
- 4.1.3. Estadísticas Generales de Reportes levantados en la Mesa de Ayuda
 - 4.1.3.1. General
- 4.1.4. Cómputo y Periféricos
 - 4.1.4.1. Garantías
- 4.1.5. Resumen de Mantenimiento Preventivos Realizados
 - 4.1.5.1. Resumen de mantenimientos preventivos de componentes tecnológicos de Cómputo realizados en Unidades Administrativas
- 4.1.6. Resumen de Recuperación de Servicios Interrumpidos Realizados
 - 4.1.6.1. Resumen de Reportes Mensuales
 - 4.1.6.2. Global
 - 4.1.6.3. Cómputo
 - 4.1.6.4. Garantías y Contratos de **“LA AFSEDF”**
 - 4.1.6.5. Resumen de Reportes de Software de **“LA AFSEDF”**

4.2. El informe mensual deberá ser entregado con el siguiente formato:

- 4.2.1. Carátula, ésta debe contener: El nombre del contrato como nombre principal del documento, en mayúsculas y centrado. En la parte inferior derecha el nombre del documento “Informe Mensual de Actividades”. Como encabezado para la carátula y todas las hojas subsecuentes, el nombre del documento, el nombre completo de la empresa y logotipo correspondiente. Todas las hojas sin incluir la carátula deben estar numeradas
- 4.2.2. Índice, este debe contener título de la sección y el número de página donde se localiza.
- 4.2.3. Con la base al informe mensual y los reportes originales correspondientes entregados a **“LA AFSEDF”**, y demás mediciones que **“LA AFSEDF”** realice, se dará seguimiento al contrato derivado de la presente licitación, a través del **“CDIAR”**, el cual determinará el debido cumplimiento en la prestación de los servicios y establecerá si **“EL LICITANTE GANADOR”** se ha hecho acreedor de deductivas por incumplimiento en la ejecución de los servicios y el monto de las mismas conforme a la tabla de niveles de servicio y deductivas por incumplimiento, que ejecutará la Dirección General de Administración (DGA).
- 4.2.4. **“EL LICITANTE GANADOR”** podrá usar cualquier herramienta propietaria o software libre para la entrega del reporte, sin costo adicional para la **“LA AFSEDF”**.

4.3. CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

- 4.3.1. **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá proporcionar credencial a todo su personal técnico, que efectúe servicios materia de esta licitación, misma que deberán portar en las instalaciones de **“LA AFSEDF”** durante toda la vigencia del contrato.
- 4.3.2. **“EL LICITANTE GANADOR”** será responsable por los actos y conducta de su personal y deberá reparar o indemnizar los daños y perjuicios que estos causen a los bienes, equipos, programas mobiliario e instalaciones de **“LA AFSEDF”** o de terceros, así como al extravío y faltantes de partes y componentes que se ocasionen por la ejecución del servicio pactado incluyendo la transportación. Asimismo, se compromete a que éste observe los lineamientos institucionales de conducta dentro de las instalaciones de **“LA AFSEDF”** y a no divulgar datos o información sobre lo que a consecuencia de su labor, pudiera conocer de manera circunstancial o fortuita.
- 4.3.3. Si por causas imputables al prestador del servicio, resultase dañado algún otro equipo o dispositivo, propiedad de **“LA AFSEDF”** ajeno al servicio licitado en estas bases; su reparación será por cuenta y riesgo de **“EL LICITANTE GANADOR”**, y la reparación será realizada a entera satisfacción de **“LA AFSEDF”** la cual estará facultada a solicitar la reposición total del bien dañado, y será motivo de rescisión de contrato, si no inicia y termina la reparación en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales cuando lo anterior llegue a presentarse.
- 4.3.4. En caso de que cualquier personal designado para la prestación del servicio cause baja, éste deberá ser reemplazado en un término no mayor a 24 horas, por otro con el mismo perfil.
- 4.3.5. **“LA AFSEDF”** se reserva el derecho de evaluar, a través de la prestación del servicio, al personal técnico designado por **“EL LICITANTE GANADOR”** para proporcionar los servicios. En caso de ser necesario, se solicitará a **“EL LICITANTE GANADOR”** la sustitución de dicho personal y este se obliga a sustituirlo en un término no mayor de 48 horas, contadas a partir de la notificación.
- 4.3.6. **“EL LICITANTE GANADOR”** será responsable de todas las actividades que se realicen durante la prestación de los servicios, incluyendo el desplazamiento de personas y equipos, herramientas, refacciones y demás elementos necesarios para cumplir con el servicio.

- 4.3.7. El personal técnico de “**EL LICITANTE GANADOR**” al proporcionar el servicio contratado, deberá respetar los procedimientos, lineamientos, normatividad, controles y organización de “**LA AFSEDF**” en sus unidades administrativas.
- 4.3.8. Cuando sea requerido por “**LA AFSEDF**”, “**EL LICITANTE GANADOR**” deberá proporcionar sin costo adicional apoyo en consultas técnicas relacionadas con los equipos objeto de esta licitación.

5. ESTÁNDARES DE SERVICIO Y DEDUCTIVAS

“**EL LICITANTE GANADOR**” deberá cumplir con los estándares requeridos de servicio, de acuerdo a la siguiente tabla

CONCEPTO	ESTÁNDAR REQUERIDO	DEDUCTIVA POR INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN Y OBSERVACIONES
Restablecimiento de servicios para componentes tecnológicos de cómputo y periféricos en Unidades Administrativas	Por cada día natural.	De acuerdo al artículo 64 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y lo establecido en el punto 12.1 de las presentes bases.	La aplicación de la deductiva por incumplimiento se aplicará cuando el reporte sea cerrado.
Mantenimiento preventivo mensual conforme a calendario	95%	De acuerdo al artículo 64 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y lo establecido en el punto 12.1 de las presentes bases.	Al final de mes se realizará la revisión de avance en números absolutos de componentes tecnológicos. Por. ejemplo, si el calendario indica 100 componentes, el “ LICITANTE GANADOR ” deberá mínimamente cumplir con el mantenimiento preventivo de 95 y los 5 restantes deberán ser recalendarizados.

La falta de atención a 500 componentes informáticos, establecidos en el anexo °A°, acumulados en un periodo, una vez finalizado el lapso de solución de 24 horas, será causa de rescisión del contrato.

6. EXPERIENCIA QUE DEBERÁ DEMOSTRAR “EL LICITANTE”

- 6.1. “**EL LICITANTE**” deberá presentar la siguiente **DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA** para validar que tiene la experiencia y capacidad técnica suficiente para atender los servicios de la presente licitación.
- 6.2. Currículum de “**EL LICITANTE**” en papel membretado, firmado por su representante legal, incluyendo en el mismo los domicilios de sus oficinas, centros de servicio, almacén y equipos de respaldo en bodega de partes y refacciones y el listado de clientes con nombres y teléfonos de contactos, todos ellos serán verificables por “**LA AFSEDF**”. La omisión en la entrega de la información solicitada, será motivo de descalificación.

6.2.1. Copia simple de al menos 1 contrato, pedido y/o factura que demuestren haber realizado un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a cuando menos 10,000 equipos de cómputo personal y periféricos en un lapso de un año, dicho documento no podrá tener una antigüedad no mayor a tres años.

6.3. Para garantizar el correcto desempeño y la experiencia del personal de “**EL LICITANTE GANADOR**” en la entrega de los servicios requeridos en la presente licitación, “**EL LICITANTE**” deberá presentar la documentación que comprueba que tiene contratado al siguiente personal:

- 6.3.1. Un técnico en reparación de impresoras Láser de cualquier marca existente en “**LA AFSEDF**”.
- 6.3.2. Un técnico en reparación de impresoras de matriz de cualquier marca existente en “**LA AFSEDF**”.
- 6.3.3. Un técnico en reparación de impresoras de inyección de tinta de cualquier marca existente en “**LA AFSEDF**”.
- 6.3.4. Dos técnicos en reparación de CPU’s de cualquier marca existente en “**LA AFSEDF**”.
- 6.3.5. Un técnico en reparación de no-breaks de cualquier marca existente en “**LA AFSEDF**”.
- 6.3.6. Dos técnicos para el soporte técnico en sistema operativo Windows.
- 6.3.7. Dos técnicos para el soporte técnico en la suite de Microsoft Office.
- 6.3.8. Un técnico con nivel de certificación “Systems Engineer” de Microsoft.
- 6.3.9. Un profesional con certificación en administración de proyectos.

La documentación requerida para comprobar la experiencia es presentando original y copia simple para cotejo de los documentos que avalen que el personal ha tomado cursos de capacitación y/o entrenamiento de las tecnologías que se indican y que hayan sido emitidas por el fabricante o centro de capacitación autorizados.

Para demostrar que ese personal se encuentra contratado por la empresa “**LICITANTE**”. (Dicha documentación **consiste en presentar el original y copia del pago de las cuotas ante** el IMSS del mes anterior a la presentación de la propuesta técnica).

- 6.3.10. **EL LICITANTE**”. Deberá contar con instalaciones funcionales de mesa de ayuda con una capacidad para 10 posiciones y laboratorio con una capacidad para 20 posiciones, con la siguiente infraestructura mínima.
Laboratorio de al menos 100Mt2 que cuente con piso ó tapetes antiestáticos.
Equipado con al menos:
 - 20 juegos de herramienta necesaria para mantenimiento de equipo de computo.
 - 05 Osciloscopios
 - Tierra física
 - Sistema de respaldo de información con una capacidad de al menos 500 GB.

6.4. “**LA AFSEDF**” se reserva el derecho de verificar la existencia y operación de “**EL LICITANTE**”, a través de visitas para evaluar su desempeño.

7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

Para la presentación de la Sección Técnica de su oferta, “**EL LICITANTE**” deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- 7.1. “**EL LICITANTE**” deberá ofertar por escrito y de manera clara cada uno de los servicios solicitados en las presentes bases, la omisión de la oferta de alguno de los servicios, será causa suficiente de descalificación, ya que el hecho de no saber si la oferta económica incluye todos los servicios solicitados quita solvencia a la Oferta.
- 7.2. Acompañando a la oferta de servicios requeridos, “**EL LICITANTE**” deberá presentar en su propuesta técnica un plan de trabajo que considere el tiempo máximo de implementación de los servicios indicados en la presente licitación, indicando la cantidad de personas asignadas para cada uno de ellos. Si “**EL LICITANTE**” presenta un plan de trabajo cuyo tiempo de ejecución supere a lo solicitado en las presentes bases, será causa suficiente de descalificación.
- 7.3. “**EL LICITANTE**” deberá presentar como parte de la sección técnica de su propuesta, la documentación que acredite la experiencia solicitada en el punto 6 del presente anexo técnico.
- 7.4. “**EL LICITANTE**” deberá presentar en forma ordenada la documentación del personal técnico y certificado que se solicita en el punto 6.4 y 6.5 del anexo técnico, de acuerdo a la siguiente tabla ejemplo:

No. cons	Nombre	Puesto	Documentación	Cotejo
1	Juan Pérez	Técnico en reparación impresoras laser	Certificado de Estudios Colegio Bachilleres Curso de Capacitación Reparación de impresoras en IBM Lexmark Comprobante del IMSS	
....
N	Jose Sánchez	Administrador de Proyecto	Cedula Profesional Certificación de Administración de Proyectos por el ITAM Comprobante del IMSS	

La omisión de alguno de los documentos, será causa suficiente de descalificación, ya que el hecho de no presentarlo quita solvencia a la Oferta, pues se desconoce si cuenta con el personal capacitado.

7.5. **“EL LICITANTE”** deberá presentar en la Sección Técnica de su oferta, los datos para contactar a la Mesa de Ayuda: Teléfono, Fax, correo electrónico y página web. La omisión en la entrega de dichos datos, será causa suficiente para descalificar a **“EL LICITANTE”**.

7.6. **“EL LICITANTE”** deberá presentar un documento firmado por su representante legal indicando el procedimiento de atención, escalación de reportes y del personal de guardia fuera de horario.

7.7. La documentación técnica presentada por **“EL LICITANTE”**, servirá para identificar y evaluar que las características técnicas de los bienes y los servicios que ofertan, cumplan con los requerimientos mínimos solicitados en el anexo técnico, por lo que su omisión será causa de descalificación..

7.8. Carta de confidencialidad firmada por el representante legal de **“EL LICITANTE”**, donde se obliga a no difundir información alguna de las condiciones técnicas y de operación de la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones de **“LA AFSEDF”** bajo ninguna circunstancia. La omisión de la entrega de este documento será causa de descalificación.

7.9. **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá tener disponible para asignar al servicio materia de esta licitación al siguiente personal, del que se deberá adicionar la documentación que avale su nivel de estudios y experiencia (título, certificado, constancia de estudio, diploma **en original y copia**) en la propuesta técnica. Este personal no deberá ser considerado en sitio, deberá operar de acuerdo a lo indicado en el punto 3, “descripción de los servicios requeridos”.

7.9.1. Un Líder de Proyecto el cual deberá ser Ingeniero en Electrónica o área afín, titulado, deberá contar con certificados de cursos de actualización en nuevas **tecnologías de la información** o certificados en tecnologías de integración de soluciones de voz y datos.

7.9.2. Un Coordinador de la Mesa de Ayuda que será el enlace con el personal de **“LA AFSEDF”** y quien deberá contar con al menos 3 años de experiencia comprobable en el puesto y deberá presentar, además del currículum respectivo, **la documentación comprobatoria del nivel académico máximo obtenido**. Es necesario que el Coordinador cuente al menos con una certificación que avale sus conocimientos en el manejo de sistemas operativos (Windows NT, 2000, XP), de los paquetes integrados más comunes en el mercado (Office 2000, XP) o bien, alguna certificación en mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y periféricos.

7.9.3. **Dos ingenieros** de soporte designados por el proveedor para la mesa de ayuda deberán demostrar con currículum al menos 1 año de experiencia en atención telefónica a usuarios, así como se deberá acompañar la documentación comprobatoria de su nivel de estudios **en original y copia**. Es necesario que los ingenieros de soporte cuenten al menos con una certificación que avale sus conocimientos en el manejo de sistemas operativos (windows NT, 2000, XP), de los paquetes integrados más comunes en el mercado (Office 2000, XP) o bien, alguna certificación en mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y periféricos.

APARTADO “A”

Descripción de Componentes Tecnológicos, horarios de cobertura, cantidades, ubicaciones y marcas y modelos de equipos.

COMPONENTES TECNOLÓGICOS POR INFRAESTRUCTURA

INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO

CANTIDADES DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO POR UNIDAD ADMINISTRATIVA / UBICACIONES

Infraestructura de cómputo	COMPONENTE	DGEST	DGIFA	AFSEDF	DGA	DGPPEE	DGENAM	DGEF	DGSEI	DGOSE	TOTAL
Computadoras	Microcomputadora	5,450	249	195	350	525	1532	278	15,910	31,036	55,525
	laptop	21	4	18	1	11	25	6	80	121	287
Periféricos	Impresoras laser	271	71	95	90	188	141	46	3,250	7,497	11,649
	Impresoras de inyección de tinta	220	60	16	25	92	105	15	1,710	53	2,296
	Impresora de matriz	221	0	0	18	78	5	130	50	146	648
	Impresora de banda	250	0	0	0	0	0	0	4	0	254
	Graficador Plotter	0	0	0	0	3	1	1	0	2	7
	Multifuncional	12	4	1	2	0	0	0	50	369	438
	Proyectores	35	0	5	0	19	2		315	1322	1698
	Scanner	62	7	5	4	22	29	1	30	229	389
Fuente de Poder Ininterrumpida	Reguladores	19	3	0	0	379	35	0	400	13,900	14,736
	No Break	176	127	154	66	557	443	230	15,910	800	18,463
TOTAL		6,702	525	484	556	1,855	2,316	707	37,394	54,153	104,692

APARTADO “B”

Relación de ubicaciones de 6,228 Centros de Trabajo educativo y 74 áreas centrales distribuidas en las 16 Delegaciones del Distrito Federal.

Nota: Los discos de ubicaciones le serán entregados a los licitantes en la junta de aclaraciones.

I. Directorio de oficinas de “LA AFSEDF” ubicados en el D. F.

CD. CON ARCHIVO ELECTRÓNICO DE CENTROS ADMINISTRATIVOS

II. Directorio de escuelas y cantidad de equipos en cada una de ellas.

CD. CON ARCHIVO ELECTRÓNICO DE CENTROS EDUCATIVOS

APARTADO “C”

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA LA MESA DE AYUDA

GENERALES

1. Los técnicos de soporte telefónico de la Mesa de Ayuda contestarán todas las llamadas de forma profesional y con cortesía, contarán con un protocolo de recepción de llamada mismo que entregaran a “LA AFSEDF” como parte de los procedimientos de atención.
2. La Mesa de Ayuda asignará un número de reporte a cada solicitud de soporte, remitirá, dará seguimiento y escalará los problemas o solicitudes de los enlaces informático y/o usuarios finales para cumplir con los Niveles de Servicio convenidos.
3. Todas las solicitudes realizadas por cualquier medio de comunicación que se utilice (teléfono, correo electrónico, Internet o fax) por parte de los usuarios internos de “LA AFSEDF” al Centro de Atención Tecnológica deberán registrarse en el Software de Mesa de Ayuda y llevar un número consecutivo que se generará de manera automática.
4. Los técnicos de soporte telefónico de la Mesa de ayuda, tendrán la obligación de tratar de resolver el problema vía telefónica, y en caso de que la atención telefónica exceda los 10 minutos sin solución, automáticamente deberá ser turnado al personal correspondiente para atender a los usuarios en sitio con el número de reporte correspondiente, de tal forma que en cada incidente no deberá permanecer más de este tiempo en el teléfono.
5. En caso de que así aplique, dependiendo de la problemática reportada, los técnicos de soporte telefónico de la Mesa de Ayuda podrán aprovechar las herramientas que tengan a su alcance para incrementar el éxito de solución de manera remota.

Actividades de la Mesa de Ayuda

Monitoreo	El técnico del soporte telefónico monitoreará en tiempo real el flujo de llamadas individuales para identificar los eventos que sean la raíz de múltiples problemas y dará seguimiento de toda llamada que se registre en la Mesa de Ayuda hasta que se cierre el evento. El técnico de soporte telefónico monitoreará el progreso de las llamadas despachadas, escaladas, y programadas.
------------------	--

<p>Identificación</p>	<p>Los técnicos de soporte telefónico en base al protocolo de recepción de llamada contestaran esperando que sea un enlace informático autorizado para levantar reportes, la relación de enlaces informáticos autorizados será proporcionado por "LA AFSEDF" para alimentar la base de datos del software de mesa de ayuda, con el nombre del enlace y la unidad o clave del centro de trabajo se validará la información de dirección, números de teléfono registrados para proceder a generar el reporte.</p> <p>La llamada se registrará dentro de un Software de Mesa de Ayuda y a la persona que llama se le dará un número único de referencia que se utilizará para dar seguimiento a la llamada. Consultas adicionales relacionadas con la llamada o preguntas o inquietudes deben de indicar este número de referencia. A cada enlace informático se le creará un perfil; este perfil se verificará y actualizará (de ser necesario) cada vez que el enlace informático llame a la Mesa de Ayuda.</p>
<p>Registro de casos</p>	<p>La Mesa de Ayuda utilizará el Software de Mesa de Ayuda para registrar y dar seguimiento a los requerimientos de soporte. Este sistema incluirá una base de datos con información acerca del perfil del Usuario final utilizada para minimizar la cantidad de información que se le pide a la persona que llama, incluyendo ubicación, extensión, área, etc. La base de datos la proporcionara la "LA AFSEDF" y el proveedor se encargara de alimentar su software de mesa de ayuda.</p>
<p>Cumplimiento</p>	<p>Habiendo registrado la llamada, el técnico de la Mesa de Ayuda, intentará determinar la causa del problema o la acción a tomar para atender el requerimiento.</p> <p>Si el técnico de Mesa de Ayuda no puede determinar la causa del problema, o no puede solucionar el problema dentro de los diez minutos siguientes, Mesa de Ayuda generará un reporte para atención en sitio, o si es un bien en garantía o mantenimiento a cargo de un tercero, se notificará a la empresa correspondiente.</p> <p>En caso de no poder ser solucionada la problemática en sitio de algún bien, éste deberá ser retirado conforme a lo establecido en el punto 3.3.4.</p>
<p>Escalación</p>	<p>Los técnicos de soporte telefónico de la Mesa de Ayuda, tendrán una lista de contactos de 1er, 2o y 3er nivel a quienes se deberá avisar conforme a la severidad del problema, "LA AFSEDF" proporcionará la lista de contactos a quienes se deberá dar aviso según el nivel de escalación.</p> <p>A medida que se registra un problema de severidad 1, se enviará el aviso (por teléfono o por localizador) al contacto de 1er ó 2o nivel.</p> <p>Revisiones semanales de desempeño solucionado / cerrado por severidad y de inventario de llamadas abiertas, serán llevadas a cabo por el Coordinador de Mesa de Ayuda y se informará a los contactos de 1er, 2o y 3er nivel en caso de existir un bajo desempeño. Se tomarán acciones para mejorar el desempeño y si no hay mejora, se informará a los responsables de la "LA AFSEDF".</p> <p>El prestador tiene la responsabilidad de monitorear todos los niveles de servicio y de avisar oportunamente a "LA AFSEDF" de todos aquellos que no se estén cumpliendo.</p>
<p>Cierre</p>	<p>El cierre ocurre una vez que el técnico de Mesa de Ayuda, el técnico de soporte, el enlace informático o el prestador de la solución informa que un problema ha sido resuelto.</p>

PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

I. Infraestructura de cómputo

El mantenimiento preventivo constará de los siguientes servicios:

General

- a) Limpieza general externa de los equipos, cubiertas, aditamentos y partes plásticas con cremas o líquidos o limpiadores.
- b) Limpieza interna de los equipos abriendo las cubiertas.
- c) Al término del mantenimiento preventivo, personal de “**EL LICITANTE GANADOR**” y el usuario deberán verificar el correcto funcionamiento del equipo.
- d) En equipos que se encuentren conectados a redes WAN o LAN y que se proporcione dicho mantenimiento, personal de “**EL LICITANTE GANADOR**” y el usuario deberán verificar que las conexiones queden en perfectas condiciones de servicio.
- e) “**EL LICITANTE GANADOR**”, deberá en el formato de servicio “reporte individual de mantenimiento preventivo” (proporcionado por “**LA AFSEDF**” anotar todas las características y datos del equipo de que se trate, objeto del mantenimiento.

C.P.U.

- a) Limpieza general por aspiración en la tarjeta cpu y fuente de poder.
- b) Limpieza con alcohol isopropílico y lubricación a base de pasta de silicón en partes mecánicas y lectores de discos floppy.
- c) Limpieza de las cabezas de lectura/escritura del drive con herramientas y líquidos especiales a base de tetracloruro de carbono y de desmagnetización.
- d) Limpieza de los micro interruptores ópticos de posición, densidad y sensores de disco y cabeza de lectura/escritura con líquidos especiales a base de freon.
- e) Revisión de lectura/escritura en flopies y discos duros con software de diagnóstico de segate, qaplus, checkit, norton utilities.
- f) Medición de voltajes de la fuente de poder y de la batería del circuito amos.
- g) Limpieza de los conectores de bus con líquidos antiestáticos a base de freon.
- h) Limpieza y revisión de pines de conectores del puerto serial, paralelo, videos, teclado y mouse con líquidos antiestáticos a base de freon.
- i) Revisión de las funciones básicas de bios, interrupción y periféricos por medio de software de diagnóstico qaplus, checkit, norton utilities.
- j) Revisión de posibles falsos contactos provocados con el movimiento

GABINETE

- a) Limpieza de superficie exterior con abrasivos no eléctricos, en el interior, eliminar polvo, aspirando y con brocha.
- b) Aplicación de líquido antiestático.

TECLADO Y MOUSE

- c) Revisión de resortes y soportes mecánicos de las teclas.
- d) Limpiar con aire a presión (aspiradora o compresora)
- e) Limpieza de las hojas de membranas con freon líquido y antiestáticos.
- f) Revisión del funcionamiento de las teclas por medio de software de diagnóstico qaplus, checkit, norton utilities.
- g) Limpieza y revisión de la esfera y tractores de posición del mouse.
- h) Revisión de la velocidad de respuesta y resolución por medio de software de control y diagnóstico del mouse.

MONITOR

- a) Revisión y limpieza del conector db15-m/h con líquidos antiestáticos a base de freon o alcohol isopropílico.
- b) Revisión contra falsos contactos en el cable de video y conectores.
- c) Limpieza de los controles de ajuste de imagen del monitor.
- d) Ajuste del foco de imagen, centrado vertical y horizontal, ajuste de sincronía vertical y horizontal, ajuste de intensidad y pureza de colores básicos rojo, azul, y verde para resolución de 640x480 píxeles y 16 a 256 colores por medio de programas patrones de imagen vga.
- e) Limpieza con aire a presión (aspiradora o compresora).
- f) Limpieza de gabinete con abrasivos no eléctricos

LAPTOP

- a) Limpieza general por aspiración en la tarjeta cpu y fuente de poder.
- b) Limpieza de teclado
- c) Limpieza de pantalla
- d) Limpieza y revisión de tractores de posición del mouse, sustitución de gomas
- e) (controladores de video, puertos, mouse, red, fax – modem, etc.).

IMPRESORA DE MATRIZ

- a) Limpieza general por aspiración de las partes mecánicas de avance de cabeza de impresión y papel, tarjeta cpu y fuente de poder.
- b) Limpieza con alcohol isopropílico y lubricación a base de pasta de silicón en partes mecánicas de posición de cabeza y sensores de papel con líquidos especiales a base de freon.
- c) Limpieza de los microinterruptores ópticos de posición de cabeza y sensores de papel con líquidos especiales a base de freon.

- d) Limpieza y revisión de pines de conectores del puerto serial y paralelo con líquidos antiestáticos a base de freon.
- e) Revisión de las funciones básicas de bios por medio de software de diagnostico.
- f) Limpieza de gabinete con abrasivos no eléctricos.
- g) Lubricación de partes mecánicas

IMPRESORAS LASER y GRAFICADOR

- a) Limpieza general por aspiracion de las partes mecánicas de avance de papel, dosificador de toner, mecanismo de drum, tarjeta cpu y fuente de poder.
- b) Limpieza con alcohol isopropilico y lubricación a base de pasta de silicón de las partes mecánicas de avance de papel.
- c) Limpieza de micro interruptores de posición y sensores de papel, charolas, cubiertas y panel de control con líquidos especiales a base de freon.
- d) Limpieza y revisión de pines de conectores del puerto serial y paralelo con líquidos antiestáticos a base de freon.
- e) Revisión de las funciones básicas de bios por medio de software de diagnostico como qaplus, checkkit.

IMPRESORA DE INYECCIÓN

- a) Limpieza general por aspiracion de las partes mecánicas de avance de papel, dosificador de toner, mecanismo de drum, tarjeta cpu y fuente de poder.
- b) Limpieza con alcohol isopropilico y lubricación a base de pasta de silicon de las partes mecánicas de avance de papel.
- c) Limpieza de micro interruptores de posición y sensores de papel, charolas, cubiertas y panel de control con líquidos especiales a base de freon.
- d) Limpieza y revisión de pines de conectores del puerto serial y paralelo con líquidos antiestáticos a base de freon.
- e) Revisión de las funciones básicas de bios por medio de software de diagnostico como qaplus, checkkit.

REGULADORES Y NO-BREAKS

- a) Limpieza general por aspiracion de las partes mecánicas.
- b) Limpieza de cubiertas y panel de control con líquidos especiales a base de freon.
- c) Comprobación del voltaje adecuado de acuerdo a las normas del fabricante.
- d) Verificar el funcionamiento de baterías.
- e) Limpieza exterior del gabinete con abrasivos no eléctricos.

ESCÁNER

- a) Limpieza general por aspiración de las partes mecánicas.
- b) Limpieza con alcohol isopropílico y lubricación a base de pasta de silicón de las partes mecánicas de avance de papel.
- c) Limpieza de micro interruptores de posición y sensores de papel, charolas, cubiertas y panel de control con líquidos especiales a base de freon.
- d) Limpieza y revisión de pines de conectores del puerto serial y paralelo con líquidos antiestáticos a base de freon.
- e) Limpieza de la cama plana del escáner

MULTIFUNCIONAL

- a) Limpieza general por aspiración de las partes mecánicas de avance de papel, dosificador de toner, mecanismo de drum, tarjeta cpu y fuente de poder.
- b) Limpieza con alcohol isopropílico y lubricación a base de pasta de silicón de las partes mecánicas de avance de papel.
- c) Limpieza de micro interruptores de posición y sensores de papel, charolas, cubiertas y panel de control con líquidos especiales a base de freon.
- d) Limpieza de la cama plana del escáner

“**EL LICITANTE GANADOR**” al término de cada servicio, se obliga a proporcionar e instalar un sello de garantía inviolable y autoadherible que deberá contener una leyenda con el nombre de “**LA AFSEDF**” y número de folio, para garantizar que los equipos no sean abiertos por terceras personas y para llevar un control de los servicios prestados. Estos sellos deberán estar disponibles como máximo a los 5 días posteriores al inicio de vigencia del contrato.

Al término del servicio, el personal técnico de “**EL LICITANTE GANADOR**” solicitará la firma de aceptación del usuario o coordinador administrativo de la unidad responsable en el formato del servicio “reporte individual de mantenimiento preventivo”

El personal de supervisión de “**LA AFSEDF**” recabará firma del personal técnico de “**EL LICITANTE GANADOR**” en el formato “Resumen de servicio preventivo por Área”, avalando con ello el personal que se presentó a servicio, y si se dio cumplimiento al requerimiento de material y protocolo solicitado por “**LA AFSEDF**”, quedando en el entendido que se tomará por no realizado el servicio si falta esta firma.

“**EL LICITANTE GANADOR**” semanalmente entregará en medio magnético a “**LA AFSEDF**” la captura de todos los servicios realizados a detalle, así mismo se hará entrega de toda la documentación debidamente requisitada que avale los servicios realizados.

“**EL LICITANTE GANADOR**” asignará a 2 coordinadores para que realicen la supervisión de los servicios de mantenimiento preventivo, de la misma forma serán ellos los únicos canales de comunicación con los supervisores de la “**LA AFSEDF**” en las labores de campo, adicional a esto deberán de tener la capacidad y criterio para resolver las contingencias que en su momento se presenten y/o escalarlas de acuerdo a su gravedad.

PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE SERVICIOS INTERRUMPIDOS

I. Infraestructura de Cómputo

PROTOCOLO PARA LA RECUPERACIÓN DE SERVICIOS INTERRUMPIDOS EN EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS

- a) La identificación de falla (interrupción de servicio) de un equipo será recibida por **la AFSEDF y la Mesa** de Ayuda por vía telefónica, fax, correo electrónico o vía web en el sistema que el proveedor dispondrá para tal efecto.
- b) Los Ingenieros de Soporte de la Mesa de Ayuda procurarán resolver la falla por la cual se reporta el equipo en un tiempo máximo de **10** minutos, identificando si el equipo reportado pertenece al inventario proporcionado por **“LA AFSEDF”**, si después de transcurrido ese lapso de tiempo el problema no ha sido solucionado, deberá canalizar el servicio con el Ingeniero de **soporte en sitio**.
- c) La Mesa de Ayuda generará una “Orden de Servicio” para todas aquellas solicitudes que no se puedan resolver vía telefónica, con la cual canalizará al Ingeniero de **soporte en sitio** al área en donde se encuentre el equipo dañado.
El ingeniero de soporte en sitio previo a la atención de la falla validará que efectivamente la descripción del equipo corresponda con lo descrito en su reporte.
- d) El tiempo máximo de solución de una falla será de 9 horas para equipos instalados en las Unidades Administrativas de Nivel Central y de 24 horas para equipos instalados en planteles, contadas a partir del momento en que es generada la “Orden de Servicio” por parte de la Mesa de Ayuda.
- e) En caso de que la reparación de la falla demore más del tiempo señalado en el punto anterior, **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá proporcionar a **“LA AFSEDF”** un equipo de soporte de iguales o superiores características en sustitución temporal, en un plazo máximo de 24 horas, mientras es reparado el equipo.
- f) En caso de que el proveedor no entregue un equipo de soporte de acuerdo a lo señalado en el punto anterior, **“LA AFSEDF”** podrá optar por la renta de un equipo de iguales o superiores características, descontando el monto devengado de esta situación, de la siguiente facturación mensual de **“EL LICITANTE GANADOR”**, lo cual no libera al proveedor de las deductivas por incumplimiento respectivas.
- g) Las fallas en los equipos serán atendidas por **“EL LICITANTE GANADOR”** en las instalaciones del área usuaria de **“LA AFSEDF”** (en sitio). En caso de que se requiera por ser una reparación mayor y con el visto bueno del Enlace Informático o del Director del Plantel, el equipo podrá ser trasladado a las instalaciones de **“EL LICITANTE GANADOR”** bajo su responsabilidad y sin cargo extra para **“LA AFSEDF”**.
- h) Cuando el servicio haya sido recuperado, **“EL LICITANTE GANADOR”** entregará las órdenes de servicios validadas y debidamente requisitadas al Centro de Desarrollo Informático Arturo Rosenblueth de **“LA AFSEDF”** en Av. Instituto Politécnico Nacional No. 3600 Col. San Pedro Zacatenco. La calidad del servicio será evaluada y validada con la firma por parte del usuario o Coordinador Administrativo de la Unidad Responsable en la orden del servicio, así como por el personal técnico de la empresa, lo cual garantizará que el equipo fue atendido.
- i) En el caso de que no sea posible la reparación del equipo por cualquiera de las causas indicadas, **“EL LICITANTE GANADOR”** deberá entregar a **“LA AFSEDF”** una carta con la descripción del equipo, incluyendo marca, modelo, número de serie y número de inventario a 28 dígitos y diagnóstico, así como la información del equipo de respaldo instalado.

Formatos de Reporte

II. Infraestructura de Cómputo

F.4. FORMATOS DE REPORTE PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE COMPONENTES TECNOLÓGICOS DE CÓMPUTO

REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

REFERENCIAS		EVENTOS	FECHA	HORA
REPORTE	SELLO	SOLICITUD		
		INICIO		
		TÉRMINO		

Unidad Administrativa y/o Dirección General	Enlace Informático:		
Domicilio:	Colonia:		
Ciudad:	Estado/Delegación:	C.P.:	
Piso/puerta	Teléfono(s):	Área:	Horario:

CPU LAPTOP

Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie: _____ No. Inventario _____

Procesador: PI MMX PII PIII Celerón _____ MHz Otro: _____

Memoria: Capacidad _____ MB Piezas _____ DDR SIMM DIMM DRIVES 3 1/2 HD SI NO

Disco Duro: Marca _____ Modelo _____ Capacidad _____ GB Tipo: IDE SCSI

Tarjeta de Video: Marca _____ Integrada SLOT VGA SVGA Memoria _____ MI

Fax/Modem: Marca _____ Modelo _____ Bocinas: SI NO

Tarjeta de sonido: SI NO Tarjeta de Red: SI NO Tipo de Gabinete: Escritorio Torre Minitorre

CD-RW: SI NO CD-ROM: SI NO DVD SI NO COMBO SI NO

Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie: _____

MONITOR

Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie: _____ No. Inventario _____

Tipo: VGA SVGA UVGA Tamaño _____"

TECLADO

Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie: _____ No. Inventario _____

DIN MINIDIN USB

MOUSE

Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie: _____ No. Inventario _____

SERIE P5/2 BUS USB

IMPRESORA

Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie: _____ No. Inventario _____

Matriz: 10" 15" Banda Laser Inyección Memoria _____ Velocidad _____

SCANNER

Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie: _____ No. Inventario _____

REGULADOR/NO BREAK

Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie: _____ No. Inventario _____

GRAFICADOR

Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie: _____ No. Inventario _____

Inyección Plum. Color Blanco y Negro

SITUACIÓN:	USUARIO/ENLACE INFORMÁTICO	TÉCNICO
<input type="radio"/> Respaldo	El servicio solicitado fue ejecutado a mi satisfacción:	
<input type="radio"/> Pend. por Ref.	Nombre: _____	Nombre: _____
<input type="radio"/> Cerrado	Firma: _____	Firma: _____
<input type="radio"/> Cancelado	Fecha: _____	Fecha: _____

OBSERVACIONES

Blanco - CLIENTE Verde - ARCHIVO Amarillo - USUARIO

F.5. FORMATOS DE REPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DE SERVICIOS INTERRUMPIDOS DE COMPONENTES TECNOLÓGICOS DE CÓMPUTO

REPORTE DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

REFERENCIAS		EVENTOS		FECHA	HORA
REPORTE	SELLO	SOLICITUD	INICIO		
			TÉRMINO		

Unidad Administrativa y/o Dirección General		Enlace Informático:			
Domicilio:		Colonia:			
Ciudad:		Estado/Delegación:		C.P.:	
Piso/puerta	Teléfono(s):	Área:		Horario:	

EQUIPO:

Marca:		Modelo:	
No. Serie:	No. Inv.	Descripción:	

FALLA:

--

INTERVENCIÓN(ES)			PARTES UTILIZADAS	
Ingeniero	Fecha/Hora	Descripción Servicio	Descripción	Cantidad

LABORATORIO		RESPALDO	
FECHA	HORA	FECHA	HORA
Recepción: _____	_____	Entrega: _____	_____
Ingreso: _____	_____	Devolución: _____	_____
Salida: _____	_____	Descripción: _____	_____
Entrega: _____	_____	Marca: _____	Modelo: _____
		Numero de Serie: _____	

SITUACIÓN:	EVALUACIÓN:	USUARIO/ENLACE INFORMÁTICO	TECNICO
<input type="radio"/> Respaldo <input type="radio"/> Pend. por Ref. <input type="radio"/> Cerrado <input type="radio"/> Cancelado	<input type="radio"/> Excelente <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo	El servicio solicitado fue ejecutado a mi satisfacción: Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: _____	Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: _____

OBSERVACIONES:

--

Blanco - CLIENTE
Verde - ARCHIVO
Amarillo - USUARIO

APARTADO “G”

CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL

Nombre y número de la Licitación Pública Nacional

Lugar y Fecha

Nombre del representante legal de la empresa.

“Me comprometo a guardar estricto secreto y absoluta reserva sobre todos los asuntos que lleguen a mi conocimiento en el ejercicio de funciones objeto del contrato formalizado con “LA AFSEDF” y soy consciente que se me prohíbe utilizar así como a los empleados de mi representada, sin previa autorización, documentos, informes y otros datos relacionados con “LA AFSEDF”.

Estoy en conocimiento que la violación del deber de guardar secreto y reserva aparejará la rescisión unilateral del contrato sin responsabilidad alguna para “LA AFSEDF”, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades civil y penal derivadas”.

Firma del representante legal

TEXTO DE PÓLIZA DE FIANZA DEL 10% DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las obligaciones derivadas de la suscripción del (los) contrato(s) respectivo(s), serán garantizadas por el (los) proveedor(s) ganador(es), mediante fianza expedida por institución autorizada, por un importe equivalente al 10% del monto del (los) mismo(s), a **Favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de la Secretaría de Educación Pública**

En la redacción de la fianza de garantía se deberá indicar *“Que garantiza el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato”*.

Asimismo, en dicha fianza se deberán transcribir las siguientes leyendas:

“La institución afianzadora se somete expresamente al procedimiento de ejecución y a las disposiciones que prevén los Artículos 93, 94, 95 y 95 bis de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y/o título V capítulo 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros así como a lo dispuesto por el Reglamento del Artículo 95 de la Ley de Instituciones de Fianzas, para el cobro de fianzas otorgadas a favor de la Tesorería de la Federación, asimismo, se obliga a observar lo dispuesto por el Artículo 118 de la Ley antes citada.

“La presente garantía de cumplimiento del contrato únicamente podrá ser cancelada mediante un escrito de la Dirección de Adquisiciones de la Secretaría de Educación Pública y tendrá vigencia durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente”.

“En caso de prórroga o espera, la vigencia de la fianza quedará automáticamente prorrogada en concordancia con dicha prórroga o espera y al efecto (Compañía emisora de la Fianza) pagará en términos de Ley hasta la cantidad de 10% total del contrato”. Salvo que la entrega de los bienes y/o servicios se realice antes de la fecha establecida en el contrato o formalización del mismo.

En caso de incremento en el servicio objeto, el proveedor deberá entregar la modificación respectiva a la garantía de cumplimiento por dicho incremento.

Esta garantía será aplicada en forma proporcional al monto de lo incumplido en el contrato de referencia en la entrega y/o prestación total o parcial de los bienes y/o servicios adjudicado en el contrato.

ACREDITACIÓN DEL LICITANTE.

_____(NOMBRE)_____.MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE LOS DATOS AQUÍ ASENTADOS, SON CIERTOS Y HAN SIDO DEBIDAMENTE VERIFICADOS, ASÍ COMO QUE CUENTO CON FACULTADES SUFICIENTES PARA SUSCRIBIR LA PROPUESTA EN LA PRESENTE LICITACIÓN PÚBLICA, A NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE : (PERSONA FÍSICA O MORAL)
 NUM. DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL _____

REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES _____		
DOMICILIO CALLE Y NÚMERO _____		
COLONIA: _____	DELEGACIÓN O MUNICIPIO _____	
CÓDIGO POSTAL _____	ENTIDAD FEDERATIVA _____	
TELÉFONOS _____	FAX: _____	CORREO ELECTRÓNICO _____
NUM. DE LA ESCRITURA PÚBLICA EN LA QUE CONSTA SU ACTA CONSTITUTIVA: _____		
FECHA _____		
NOMBRE, NÚMERO Y LUGAR DEL NOTARIO PÚBLICO ANTE EL CUAL SE LE DIO FE DE LA MISMA _____		
RELACIÓN DE ACCIONISTAS:		
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)
_____	_____	_____
_____	_____	_____
DESCRIPCIÓN DEL OBJETO SOCIAL: _____		
REFORMAS AL ACTA CONSTITUTIVA: _____		
NOMBRE DEL APODERADO O REPRESENTANTE _____		

DATOS DEL DOCUMENTO MEDIANTE EL CUAL ACREDITA SU PERSONALIDAD Y FACULTADES _____	

ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO: _____	FECHA: _____
NOMBRE, NÚMERO Y LUGAR DEL NOTARIO PÚBLICO ANTE EL CUAL SE OTORGO _____	

(LUGAR Y FECHA)
 PROTESTO LO NECESARIO.

 FIRMA.

NOTA: EL PRESENTE FORMATO PODRÁ SER REPRODUCIDO POR CADA LICITANTE EN EL MODO QUE ESTIME CONVENIENTE, DEBIENDO RESPETAR SU CONTENIDO, PREFERENTEMENTE, EN EL ORDEN INDICADO.

PREFERENTEMENTE EN PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA.

FORMATO DE CARTA PODER.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, EN MI CARÁCTER DE _____
_____ DE LA EMPRESA DENOMINADA _____
_____ SEGÚN CONSTA EN EL TESTIMONIO NOTARIAL NÚMERO _____
_____ DE FECHA _____

OTORGADO ANTE NOTARIO PÚBLICO N° _____ DE FECHA _____
E INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE
COMERCIO _____ POR ESTE CONDUCTO AUTORIZO A

_____ PARA QUE A NOMBRE DE MÍ REPRESENTADA
SE ENCARGUE DE LAS SIGUIENTES GESTIONES: ENTREGAR Y RECIBIR DOCUMENTACIÓN,
COMPARECER A LOS ACTOS DE APERTURA DE PROPOSICIONES Y FALLO, ASÍ COMO HACER
LAS ACLARACIONES QUE SE DERIVEN DE DICHS ACTOS, CON RELACIÓN A LICITACIÓN
NÚMERO _____

CONVOCADA POR LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS, DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES.

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN

NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA DE
QUIEN OTORGA EL PODER

NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA DE
QUIEN ACEPTA EL PODER

TESTIGOS

NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA

NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA

**NOTA: PRESENTAR ORIGINAL Y COPIA DE UNA IDENTIFICACIÓN OFICIAL
DE QUIEN OTORGA Y ACEPTA EL PODER**

Nota: preferentemente en papel membretado de la empresa.

FORMATO DE SOLICITUD DE ACLARACIONES A LAS BASES.

LUGAR Y FECHA _____

LICITACIÓN PÚBLICA No. _____

NOMBRE DEL LICITANTE _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE: _____

PUNTO DE LAS BASES _____ LOTE _____

PREGUNTA:
(PRECISAR EL ASPECTO ESPECÍFICO)

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE

RESPUESTA DEL ÁREA CORRESPONDIENTE:

NOTA: POR CADA PUNTO DE LAS BASES Y/O LOTE SE DEBERÁ LLENAR UN SOLO FORMATO.

NOTA DOS: SE PODRÁ REPRODUCIR ESTE FORMATO LAS VECES QUE SEA NECESARIO.

HOJA NUM. ____ DE ____

FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES QUE PARTICIPEN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE CARÁCTER NACIONAL.

_____ de _____ de _____

Presente.

Sobre el particular, y en los términos de lo previsto por el Acuerdo por el que se establecen las reglas para la determinación del grado de contenido nacional, manifiesta el que suscribe, bajo protesta de decir verdad, ser de nacionalidad mexicana, y que los bienes (en su caso) que se incluyen en el servicio que oferta mi representada, bajo el(los) lote(s) número(s) _____, conforme se indica el anexo 1(un) de estas bases, serán producidos en México y contendrá(n) un grado de contenido nacional de cuando menos el _____ por ciento, en el supuesto que le sea adjudicado el contrato respectivo.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del representante legal

FORMATO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE NO SE ENCUENTRA EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS POR EL ARTÍCULO 31 FRACCIÓN XXIV, 50 Y 60 PENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y ARTÍCULO 8 FRACCIÓN XX DE LA LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

(PAPEL MEMBRETADO PREFERENTEMENTE DE LA EMPRESA LICITANTE)

Fecha_____

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
MATERIALES Y BIENES.
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES.
PRESENTE.**

MANIFIESTO QUE EL QUE SUSCRIBE, DECLARA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE A QUIEN REPRESENTA NO SE ENCUENTRA EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS POR EL ARTÍCULO 31 FRACCIÓN XXIV, 50 Y 60 PENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y ARTÍCULO 8 FRACCIÓN XX DE LA LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

A T E N T A M E N T E

**Nombre y Firma del representante
o apoderado legal.**

FORMATO DE PROPUESTA TÉCNICA
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUM _____

NOMBRE DEL LICITANTE _____ _____	FECHA DE PRESENTACIÓN _____ LUGAR DE ENTREGA _____ _____
R.F.C. _____ _____	PLAZO DE ENTREGAS _____ _____
FABRICANTE _____ DISTRIBUIDOR _____ NÚMERO DE RECIBO DE COMPRA DE BASES SEP _____	

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL FABRICANTE

LOS SERVICIOS QUE CONTIENE LA PRESENTE PROPUESTA TÉCNICA, CORRESPONDEN JUSTA, EXACTA Y CABALMENTE A LA DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN SOLICITADA EN EL ANEXO NÚMERO 1 (UNO) DE ESTAS BASES.

--

 NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE O
 APODERADO LEGAL.

FORMATO DE PROPUESTA TÉCNICA.
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUM__ (1) __

NOMBRE DEL LICITANTE _____ (2)	FECHA DE PRESENTACIÓN _____ (6)
R.F.C. _____ (3)	LUGAR DE ENTREGA _____ (7)
FABRICANTE ____ (4) DISTRIBUIDOR ____ (4)	PLAZO DE ENTREGAS _____ (8)
NÚMERO DE RECIBO DE COMPRA DE BASES SEP ____ (5)	

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL FABRICANTE
(9)	(10)	(11)

LOS SERVICIOS QUE CONTIENE LA PRESENTE PROPUESTA TÉCNICA, CORRESPONDEN JUSTA, EXACTA Y CABALMENTE A LA DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN SOLICITADA EN EL ANEXO NÚMERO 1 (UNO) DE ESTAS BASES.

--

(12)
NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL.

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

NOMBRE DEL FORMATO:	Propuesta Técnica.
OBJETIVO:	Anotar los aspectos técnicos requeridos por la Secretaría y que serán la Propuesta Técnica que presente el licitante en el Acto de Presentación de Propositiones Técnicas y Económicas y Apertura de Propositiones Técnicas, de esta licitación.
ELABORADA POR:	El licitante.

No.	DATO.	ANOTAR.
1	Num.	El número de la licitación que corresponda.
2	Nombre del licitante.	El nombre, denominación o Razón Social completo del licitante cuyos datos deberán coincidir con su R.F.C.
3	R.F.C.	Registro Federal de Contribuyentes.
4	Fabricante –Distribuidor.	Estos espacios deberán ser llenados por los licitantes indicando con una “X”, si es fabricante o distribuidor.
5	Número de Recibo de Compra de Bases.	NO APLICA
6	Fecha.	En dos dígitos el día y mes, y en cuatro dígitos el año en que se celebra la licitación.
7	Lugar de entrega.	Me apego a lo establecido en estas bases.
8	Plazo de Entrega.	Me apego a lo establecido en estas bases.
9	Servicio.	Lo(s) servicio(s) que le corresponda(n) al (a los) bien(es) propuesto(s), conforme se indica en el anexo número 1 (uno) de estas bases. Deberá utilizar un solo formato para todos los servicios que proponga.
10	Descripción	La descripción del (los) servicio(s) que le corresponda(n) al (a los) bien(es) propuesto(s) anotándola, conforme se indica en el anexo número 1 (uno) de estas bases.
11	Nombre(s) del (os) fabricante(s)	Solo aplica licitantes distribuidores. En este espacio deberá anotar para cada uno de los servicios propuestos el nombre del fabricante
12	Nombre y firma del Representante legal.	El nombre del representante o apoderado legal del Licitante.

**FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUM _____**

		DIA	MES	AÑO
		FECHA		
NOMBRE DEL LICITANTE _____		R.F.C. _____		
DOMICILIO _____		FABRICANTE _____		
		DISTRIBUIDOR _____ R.F.C. _____		
TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO	NÚMERO DE PROVEEDOR.	
LOS SERVICIOS PROPUESTOS, SE APEGAN JUSTA, EXACTA Y CABALMENTE A LO SOLICITADO POR LA CONVOCANTE EN EL ANEXO 1 (UNO), DE LAS BASES DE LA PRESENTE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL.				

FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Infraestructura de cómputo	COMPONENTE	CANTIDAD (A)	COSTO UNITARIO POR MANTENIMIENTO PREVENTIVO POR EVENTO (B)	COSTO TOTAL C=(A*B)
Computadoras	Microcomputadora	55,525		
	laptop	287		
Periféricos	Impresoras laser	11,649		
	Impresoras de inyección de tinta	2,296		
	Impresora de matriz	648		
	Impresora de banda	254		
	Graficador Plotter	7		
	Multifuncional	438		
	Proyectores	1698		
	Scanner	389		
Fuente de Poder Ininterrumpida	Reguladores	14,736		
	No Break	18,463		
	Subtotal			
	IVA			
	Total			

FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Infraestructura de cómputo	COMPONENTE	CANTIDAD (D)	COSTO UNITARIO POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR EVENTO (E)	COSTO TOTAL F=(D*E)
Computadoras	Microcomputadora	22210		
	laptop	114		
Perifericos	Impresoras laser	4659		
	Impresoras de inyección de tinta	918		
	Impresora de matriz	259		
	Impresora de banda	101		
	Graficador Plotter	2		
	Multifuncional	175		
	Proyectores	679		
	Scanner	155		
Fuente de Poder Ininterrumpida	Reguladores	5894		
	No Break	7385		

	Subtotal			
	IVA			
	Total			

Estas cifras son únicamente para fines de calculo, para determinar la propuesta más conveniente para la "AFSEDF", por lo que no se debe interpretar como cantidad de equipos a reparar durante el periodo de vigencia del contrato, ni obligación para la "AFSEDF".

GRAN TOTAL DE PROPUESTA ECONOMICA

		COSTO TOTAL(C+F)
SUMA AMBAS PROPUESTAS	Subtotal	
	IVA	
GRAN TOTAL	Total	

EN EL CASO QUE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, ME OTORQUE LA ADJUDICACIÓN DE LA DEMANDA ASIGNADO, ME OBLIGO EN NOMBRE DE MÍ REPRESENTADA A SUSCRIBIR EL CONTRATO QUE SE DERIVE, EN LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y PORCENTAJE ESTABLECIDOS EN ESTAS BASES.

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE
LEGAL

**FORMATO DE CUADRO RESUMEN DE PROPUESTAS ECONÓMICAS
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚM. _____**

FECHA	DÍA	MES	AÑO
	NOMBRE DEL LICITANTE _____ _____ FABRICANTE _____ R.F.C. _____ DISTRIBUIDOR _____ NÚMERO DE RECIBO DE COMPRA DE BASES SEP _____		

		COSTO TOTAL (C+F)
SUMA AMBAS PROPUESTAS	Subtotal	
	IVA	
GRAN TOTAL	Total	

 NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL DEL LICITANTE.

Este formato es a manera enunciativa y el licitante podrá realizar su propuesta de acuerdo a sus necesidades siempre y cuando cumpla con los requerimientos de la convocante en este anexo y lo establecido en el Anexo 1 (Técnico)

PROTOTIPO PARA ESCRITO LIBRE BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

LUGAR Y FECHA DE MANIFESTACIÓN

(Fecharlo dos días antes de presentarse a formalizar su pedido respectivo).

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 32-D, primero, segundo, tercero y cuarto párrafos del Código Fiscal de la Federación vigente, en relación con la Regla 2.1.16. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2007, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de abril de 2007, y con la Tercera Resolución de Modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2007, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre del 2007, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que la información que a continuación se detalla es verídica y que presento en documento original para que sea turnado a la Autoridad Fiscal.

1.1.3. NOMBRE, RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL:
CLAVE DEL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES:
ACTIVIDAD PREPONDERANTE : INDICAR

DOMICILIO FISCAL: INDICAR

NOMBRE DE LA PERSONA FÍSICA, REPRESENTANTE Ó APODERADO LEGAL:

CLAVE DEL REGISTRO FEDERAL: INDICAR
CORREO ELECTRÓNICO: INDICAR

NUMERO DE LA LICITACIÓN EN LA QUE RESULTO ADJUDICADO:

NUMERO DEL CONTRATO: INDICAR
MONTO DEL CONTRATO ANTES DE IVA: \$ (CON LETRA)
TIPO DE MONEDA: INDICAR
TIPO DE CONTRATO:

Asimismo, declaro que a esta fecha en que expido el presente escrito, mi representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales a que se refiere la Regla de Resolución Miscelánea Fiscal, ya citada, en los incisos a) y b).

Por último manifiesto que mi representada no se encuentra en los supuestos previstos en los incisos c), d), e) y f) de la multicitada regla.

PROTESTO.

Firma

(Mandatario, Representante Legal, o Apoderado Legal,
en su caso)

NOTA: EL PRESENTE FORMATO DEBERÁ SER PRESENTADO HOJA MEMBRETADA DE LA EMPRESA, EN DOS ORIGINALES Y DOS FOTOCOPIAS.

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES**

ENCUESTA DE TRANSPARENCIA

No. PROCEDIMIENTO: SERVICIO O ADQUISICIÓN

INSTRUCCIONES : FAVOR DE CALIFICAR LOS SUPUESTOS PLANTEADOS EN ESTA ENCUESTA CON UNA "X", SEGÚN CONSIDERE

FACTOR	SUPUESTOS	CALIFICACIÓN			
		TOTALMENTE DE ACUERDO	EN GENERAL DE ACUERDO	EN GENERAL EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	El contenido de las bases es claro para la adquisición o contratación de servicios que se pretende realizar				
2	Las preguntas técnicas efectuadas en el evento, se contestaron con claridad				
8	El evento se desarrolló con oportunidad, en razón de la cantidad de documentación que presentaron con claridad.				
4	La resolución técnica fue emitida conforme a las bases y junta de aclaraciones del concurso.				
5	En el fallo se especificaron los motivos y el fundamento que sustenta la determinación del prestador de los servicios adjudicados y los que no resultaron adjudicados.				

GENERALES

10	El acceso al inmueble fue expedito				
9	Todos los eventos dieron inicio en el tiempo establecido				
6	El trato que me dieron los servidores públicos de la Institución durante la licitación fue respetuosa y amable				
7	Volvería a participar en otra Licitación que emita la institución				
3	El concurso se apego a la normatividad aplicable				

COMENTARIOS QUE DESEA AGREGAR:

* SE RECOMIENDA QUE LA ENCUESTA SE ENTREGUE O ENVÍE, A MÁS TARDAR DOS DÍAS HÁBILES SIGUIENTES DE LA EMISIÓN DEL FALLO.

* FAVOR DE ENTREGAR LA PRESENTE ENCUESTA, EN ALGUNA DE LAS SIGUIENTES OPCIONES:

a) Arcos de Belén No. 79; 2o. Piso; Col. Centro, Deleg. Cuauhtémoc.

Dirección de Planeación

b) En la urna que al final del falló encontrará en el lugar dónde se celebre el evento.

c) Enviarlo al Correo Electrónico perprov@sep.gob.mx

EMPRESA

REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

CONTRATO No. AFSEDF/DGPPEE/COMP/2008

Contrato Abierto de Prestación de Servicios de Administración y Soporte a la Infraestructura de Computo de la AFSEDF: que celebran por una parte, la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, en lo sucesivo “**LA AFSEDF**”, representada en este acto por el **Lic. Joaquín Guzmán López**, Director General de Administración, asistido por el **Mtra. Ana Aurora Lara Martínez**, Coordinadora Sectorial del Centro de Desarrollo Informático “Arturo Rosenblueth”, y por la otra parte, _____ -- representada por el _____, en su carácter de Administrador Único, en lo sucesivo “**EI PROVEEDOR**”, de conformidad con las declaraciones y cláusulas siguientes:

1.1.3. DECLARACIONES**I.- De “LA AFSEDF”:**

I.1.- Que de conformidad con lo establecido en los artículos 2 inciso B fracción I, 45 y 46 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, y 1º. y 2º. del “Decreto por el que se crea la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, como un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública”, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 2005, es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, con autonomía técnica y de gestión, que tiene por objeto prestar los servicios de educación inicial, básica –incluyendo la indígena-, especial, así como la normal y demás para la formación de maestros de educación básica en el ámbito del Distrito Federal.

I.2.- Que el Lic. Joaquín Guzmán López, Director General de Administración, cuenta con facultades legales suficientes para suscribir el presente Contrato, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 13, 14 y 29 correspondientes a las funciones de la Dirección General de Administración, del “Manual General de Organización de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 23 de agosto de 2005, así como en el nombramiento expedido a su favor con fecha 15 de enero de 2007, por el Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.

I.3.- Que dentro de la estructura orgánica de la “**LA AFSEDF**”, cuenta con el Centro de Desarrollo Informático “Arturo Rosenblueth” adscrito a la Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativa, a la que de conformidad con lo dispuesto en las funciones de esa Dirección General enmarcadas en los numerales 17, 18, 19 20 y 21 del Manual General de Organización de “**LA AFSEDF**”, le corresponde entre otras atribuciones diseñar, programar y administrar los sistemas de información; formular y ejecutar los programas de mantenimiento de los bienes de tecnología de la información; administrar las bases de datos de los sistemas de información.

I.4.- Que para el correcto desempeño y optimización de las atribuciones que tiene encomendadas, requiere contratar los servicios objetos de este contrato que de acuerdo a sus conocimientos, infraestructura y experiencia puede proporcionarle “**EL PROVEEDOR**”, consistentes en los servicios de administración y soporte a la infraestructura de computo.

I.5.- Que el presente Contrato lo adjudico mediante la modalidad de Contrato Abierto con fundamento en los artículos 26 fracción I, 27, 28 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con base en el Acta de fallo de la Licitación Pública Nacional No. _____, de fecha _____, expedido por la Dirección de Adquisiciones, de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de la Secretaría de Educación Pública.

I.6.- Que cuenta con los recursos financieros necesarios para cubrir las erogaciones que se deriven del presente Contrato, con cargo a su presupuesto autorizado a su Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativa en el ejercicio fiscal 2008, con cargo a la clave presupuestaria:

_____.

I.7.- Que para los efectos de este Contrato, señala como domicilio el ubicado en Río Nazas No. 23, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc C. P. 06700, en la Ciudad de México.

II.- De “EL PROVEEDOR”:

II.1.- Que es una Sociedad Anónima legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas según se desprende del Testimonio de la Escritura Publica No. _____ de fecha _____, otorgada ante la fe de Notario Publico No. ____ del Distrito Federal, Lic. _____, inscrito en la Dirección General del Registro Público de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil No. _____ con fecha _____.

II.2.- Que el C. _____, en su carácter de Administrador Único, cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente Contrato, lo que acredita con el Testimonio de la Escritura Publica No. _____ de fecha _____ otorgada ante la fe de Notario Publico No. ____ del Distrito Federal, Lic. _____, inscrito en la Dirección General del Registro Público de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil No. _____ con fecha _____, facultades que bajo protesta de decir verdad, manifiesta no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna a la fecha de suscripción del presente instrumento.

II.3.- Que tiene por objeto, entre otros: _____

II.4.- Que tiene experiencia, capacidad jurídica y técnica para contratar y obligarse a la ejecución de los servicios objeto de este Contrato; dispone de la organización, recursos humanos, materiales financieros y demás necesarios para prestar de forma eficiente dichos servicios, y que el personal que asignara para atender los servicios es profesional y esta debidamente capacitado para ello.

II.5.- Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ha cumplido con sus obligaciones en materia de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes, a que se refiere el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento; se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto de la presentación de la declaración anual del ISR por el último ejercicio fiscal que se encuentra obligado; que no tiene créditos fiscales determinados firmes a su cargo por impuestos federales, distintos a ISAN e ISTUV, entendiéndose por impuestos federales, el ISR, IVA, IMPAC, impuestos generales de importación y de exportación (impuestos al comercio exterior), y todos los accesorios, como recargos, sanciones, gastos de ejecución y la indemnización por cheque devuelto, que deriven de los anteriores. Así como, créditos fiscales determinados firmes, relacionados con la obligación de pago de las contribuciones y de presentación de declaraciones, solicitudes, avisos, informaciones o expedición de constancias; y que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave: _____.

II.6.- Que manifiesta bajo protesta decir la verdad, que ninguno de sus socios o asociados desempeña un empleo, cargo o comisión en el servicio publico, ni se encuentran inhabilitados para ello, así como que su representada tampoco se encuentra en alguno de los supuestos que establece el artículo 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico.

II.7.- Que para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos relacionados con este Contrato, señala como domicilio el ubicado en calle _____

Vistas las declaraciones que anteceden, es conformidad de las partes cumplir y hacer cumplir lo que se consigna en las siguientes:

CLÁUSULAS

Primera.- Objeto: Es objeto de este Contrato la prestación de servicios por parte de “**EL PROVEEDOR**” a favor de “**LA AFSEDF**” consistentes en: Los Servicios de Administración y Soporte a la Infraestructura de Cómputo (Equipos de Computo y sus Periféricos), de conformidad con lo establecido en el **Anexo Técnico** (Servicios de Administración y Soporte a la Infraestructura de Cómputo), el **Anexo “A”** (Descripción de Componentes Tecnológicos, horarios de cobertura, cantidades y ubicaciones), el **Anexo “B”** (Relación de ubicaciones de Centros de Trabajo), el **Anexo “C”** (Procedimiento de atención de la Mesa de Ayuda), el **Anexo “D”** (Procedimiento de Mantenimiento Preventivo), el **Anexo “E”** (Procedimiento de Recuperación de Servicios Interrumpidos), el **Anexo “F”** (formatos de reporte), y el **Anexo “G”**, anexos que suscritos por ambas partes, forman parte integrante del presente instrumento.

Segunda.- Prestaciones de los Servicios: “**EL PROVEEDOR**” se obliga a prestar a “**LA AFSEDF**” los servicios objeto de este Contrato de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el mismo, en las bases de la licitación pública nacional No. _____, su **Anexo Técnico** y sus **Anexos “A”, “B”, “C”, “D”, “E”, “F” y “G”**, así como aplicar durante su vigencia los descuentos y promociones que resulten aplicables a dichos servicios.

Tercera.- Precio: “**LA AFSEDF**” se obliga a pagar a “**EL PROVEEDOR**” como contraprestación por los servicios materia de este Contrato, la **cantidad mínima de \$ _____** (_____ **00/100 M. N.**), más el Impuesto al Valor Agregado, y hasta la **cantidad máxima de \$ _____** (_____ **00/100 M. N.**), más el Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con lo establecido en este instrumento y sus anexos, de acuerdo con los precios unitarios que se indican en el cuadro siguiente:

INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO	COMPONENTE	CANTIDAD DE EQUIPOS	UNITARIO MTTO. PREVENTIVO POR EVENTO	UNITARIO MTTO. CORRECTIVO POR EVENTO	SUMA
Computadoras					
Periféricos					
Fuente de Poder Ininterrumpida					

Cuarta.- Forma de pago: “LA AFSEDF” se obliga y “EL PROVEEDOR” acepta que la contraprestación mencionada en la cláusula **Tercera**, le sea pagada mediante mensualidades vencidas, dentro de los **30 (treinta)** días naturales siguientes a la prestación de los servicios, a entera satisfacción de los Titulares de la Dirección General de Administración de “LA AFSEDF” y del Centro de Desarrollo Informático “Arturo Rosenblueth”, previa presentación de las facturas correspondientes debidamente requisitadas por “EL PROVEEDOR”, mismas que deberán contar con la autorización del Titular del Centro de Desarrollo Informático “Arturo Rosenblueth”.

“EL PROVEEDOR” manifiesta su entera conformidad respecto de la forma de pago establecida en esta cláusula por lo que no se reserva acción alguna que ejercitar o derecho que hacer valer ante cualquier autoridad judicial o administrativa con respecto de dicha forma de pago.

Quinta.- Vigencia: La vigencia del presente Contrato iniciará a partir del _____ el **31 de diciembre de 2008**. “LA AFSEDF” podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato, con la única obligación de notificar por escrito dicha terminación a “EL PROVEEDOR” con **10 (diez)** días de anticipación, extinguiéndose toda relación contractual desde el momento en que ello acontezca, pagando únicamente la cantidad que proporcionalmente corresponda a los servicios efectivamente prestados.

Sexta.- Garantía. “EL PROVEEDOR” para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del presente Contrato, se obliga a entregar una fianza expedida por la institución legalmente autorizada para ello, a favor de la **Tesorería de la Federación**, por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** de la **cantidad máxima** indicada en el primer párrafo de la cláusula **Tercera** de este Contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

“EL PROVEEDOR” se obliga a entregar a “LA AFSEDF” la fianza referida en el párrafo que antecede, dentro de **10 (diez)** días naturales siguientes a la firma de este Contrato.

“LA AFSEDF” podrá hacer efectiva la fianza antes referida, en caso de que “EL PROVEEDOR” incumpla con alguna de las obligaciones a su cargo establecidas en este Contrato.

“EL PROVEEDOR” deberá mantener vigente dicha fianza hasta el total cumplimiento de sus obligaciones a entera satisfacción de “LA AFSEDF”, o hasta el día en que la misma comunique la terminación anticipada del Contrato, en la inteligencia de que la fianza solo podrá cancelarse mediante autorización por escrito de “LA AFSEDF”.

Séptima.- Modificaciones: “LA AFSEDF” podrá modificar el presente Contrato conforme a lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en cuyo caso “EL PROVEEDOR” se obliga a presentar el endoso correspondiente a la fianza referida en la cláusula **Sexta**.

Octava.- Administración y Vigilancia: Las partes convienen, que la administración y vigilancia del cumplimiento de este Contrato por parte de “LA AFSEDF”, estará a cargo del Titular del Centro de Desarrollo Informático “Arturo Rosenblueth”, quien será responsable de verificar que los servicios sean ejecutados conforme a lo establecido en este instrumento y sus Anexos, quien designará a la persona o personas responsables de coordinar el libre acceso al personal técnico de “EL PROVEEDOR” para la prestación de los servicios, siempre y cuando no se interrumpa el procedimiento de operación de control y administración que se tengan vigentes.

“LA AFSEDF” se reserva el derecho de verificar en cualquier tiempo por los medios que estime pertinentes, la correcta ejecución de los servicios objeto de esta Contrato, en consecuencia “EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionarle todas las facilidades e información que le requiera para tales efectos.

Novena.- Penas Convencionales: Las partes convienen que, en caso de que “EL PROVEEDOR” incurra en atraso en la prestación de los servicios de acuerdo a los tiempos y términos estipulados en el presente Contrato y sus Anexos, pagará a “LA AFSEDF” como pena convencional el equivalente al **5% (cinco por ciento)** sobre el monto mensual de los servicios no prestados oportunamente, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

La aplicación de las penas convencionales, no podrán exceder del monto de la garantía de cumplimiento referida en la cláusula **Sexta**, y procederán siempre y cuando el atraso sea imputable a “EL PROVEEDOR”.

Dichas penas las cubrirá “EL PROVEEDOR” a opción de “LA AFSEDF”, mediante cheque certificado o de caja a favor de la **Tesorería de la Federación**, o mediante su aplicación y descuento en la facturación que presente “EL PROVEEDOR” por los servicios prestados.

Décima.- Responsabilidad Laboral: “EL PROVEEDOR” reconoce y acepta que cuenta con los elementos propios y suficientes a que se refieren los artículos 13 y 15 de la Ley Federal del Trabajo, siendo en consecuencia único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución de los servicios pactados en esta Contrato, liberando a “LA AFSEDF” de cualquier responsabilidad laboral o de seguridad social.

Décima Primera.- Cesión de Derechos: “EL PROVEEDOR” se obliga a no ceder en forma parcial o total a favor de cualquier persona física o moral los derechos y obligaciones que se deriven de este Contrato.

Décima Segunda.- Derechos de Propiedad Intelectual: “EL PROVEEDOR” asume la responsabilidad total en caso de que al ejecutar los servicios materia de este Contrato, se infrinjan patentes, marcas, derechos de autor o de propiedad industrial, obligándose a responder legalmente en el presente o futuro ante cualquier reclamación de terceros, dejando a salvo a “LA AFSEDF” o a quienes sus derechos e intereses representen.

Décima Tercera.- Difusión: se obliga a no difundir por cualquier medio, la información que por virtud de los servicios objeto de este Contrato tenga conocimiento, salvo que cuente con la autorización previa y por escrito de “LA AFSEDF”.

Décima Cuarta.- Defectos y Vicios Ocultos: “EL PROVEEDOR” se obliga a responder ante “LA AFSEDF” por los defectos y vicios ocultos de la calidad de los servicios objeto del presente Contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que incurra en los términos señalados en el mismo, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en la legislación aplicable.

Décima Quinta.- Rescisión: Ambas partes convienen en que “LA AFSEDF” podrá rescindir administrativamente el presente Contrato en cualquier tiempo sin necesidad de declaración judicial previa, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo de “EL PROVEEDOR” establecidas en el mismo y sus Anexos, en cuyo caso “LA AFSEDF” procederá de conformidad con lo establecido por el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Las partes convienen que, cuando el incumplimiento de las obligaciones de “EL PROVEEDOR” no derive del atraso a que se refiere la cláusula **Novena** de este Contrato, “LA AFSEDF” podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento el procedimiento de rescisión del mismo.

Décima Sexta.- De los Servicios de Mantenimiento: “EL PROVEEDOR” proporcionará el mantenimiento a los equipos objeto del presente Contrato, a efecto de conservarlos en condiciones óptimas de funcionamiento, de acuerdo a las especificaciones técnicas del fabricante, para lo cual realizara todos los ajustes y reemplazos de partes que sean necesarias, de conformidad con lo establecido en esta Contrato y sus Anexos.

Décima Séptima.- Asesoría a cambios de Ingeniería: “EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionar asesoría técnica en uso de los equipos y cambios de ingeniería que sean considerados como esenciales para el funcionamiento de los mismos, así como evaluar a los usuarios, y en caso necesario capacitarlos en lo que se refiere a la complementación de los conocimientos de operación, con referencias técnicas de cada uno de los equipos.

Décima Octava.- Refacciones: Las refacciones y partes que se requieran para el mantenimiento objeto de este Contrato, serán proporcionadas por “EL PROVEEDOR” garantizando su duración, resistencia y funcionamiento, sin costo adicional para “LA AFSEDF”, en los términos estipulados en este Contrato y sus Anexos.

Décima Novena.- Caso Fortuito o de Fuerza Mayor: Las partes no serán responsables por cualquier atraso en el cumplimiento de las obligaciones contraídas, cuando ocurran circunstancias de caso fortuito o de fuerza mayor.

Vigésima.- Legislación y Jurisdicción: Ambas partes convienen en que, todo lo no previsto expresamente en el presente Contrato, se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones que de ella deriven; así mismo serán aplicables supletoriamente el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles.

En caso de controversia, para la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales de la Ciudad de México.

Enteradas ambas partes del contenido, alcance y efectos legales del presente Contrato, lo ratifican y firman de conformidad en cuatro tantos originales en la Ciudad de México, el día _____.

Por **“LA AFSEDF”**

Por **“EL PROVEEDOR”**

Lic. Joaquín Guzmán López
Director General de Administración

C.
Administrador Único

Mtra. Ana Aurora Lara Martínez
Coordinadora Sectorial del Centro de
Desarrollo Informático “Arturo Rosenblueth”

ÚLTIMA HOJA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO NÚM. AFSEDF/DGPPPEE/COMP/2008, CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL Y _____ (CONSTA DE ANEXO TÉCNICO Y ANEXOS “A”, “B”, “C”, “D”, “E”, “F” Y “G”)