SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

OFICIALÍA MAYOR

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

BASES PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL

BAJO LA COBERTURA DE LOS TRATADOS DE LIBRE COMERCIO SUSCRITO POR LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, Y ABIERTA PARA PROPUESTAS DE BIENES DE ORIGEN NACIONAL, DE PAÍSES SOCIOS Y BIENES DE CUALQUIER OTRO PAÍS.

NÚMERO 00011001-30/05

PARA LA CONTRATACIÓN DE:

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON UN CENTRO DE CONTACTO Y CONTROL DEL PROGRAMA ENCICLOMEDIA DENOMINADO MESA DE SERVICIOS Y CONTROL DE CALIDAD ENCICLOMEDIA

BASES DE LICITACIÓN

ÍNDICE

Apartado	Contenido
	Glosario
	Calendario de Actos
1	**Instrucciones para los Licitantes**
1.1	Definiciones y términos
1.2	Objeto de la licitación
1.3	Licitantes calificados
1.4	Costo de las Bases de Licitación y preparación de las propuestas
1.5	Idioma que se utilizará en las Bases de Licitación
1.6	Obligaciones de los Licitantes
1.7	Junta de aclaraciones
1.8	Medios remotos de comunicación electrónica
1.9	Revisión preliminar de documentos
1.10	Modificación a los documentos de la Licitación. Bases no negociables.
1.11	Conformación de Propuestas
1.12	Documentación legal y administrativa
1.13	Propuesta
1.14	Acto de presentación y apertura de las Propuestas
1.15	Criterio para la evaluación de las Propuestas
1.16	Criterios para la adjudicación
1.17	Causas de descalificación de Propuestas
1.18	Declaración de licitación desierta
1.19	Dictamen de adjudicación
1.20	Notificación de fallo
1.21	Cancelación de la licitación
1.22	Vigencia del Contrato y plazo de prestación de los Servicios
1.23	Periodo de vigencia de la Propuesta
1.24	Documentación adicional requerida a los Licitantes ganadores
1.25	Moneda en la que se deberán presentar las Propuestas
1.26	Condiciones de la Tarifa
1.27	Condiciones de pago
1.28	Penalizaciones
1.29	Utilización de los documentos e información
1.30	Formalización del Contrato
1.31	Garantía de cumplimiento del Contrato
1.32	Solución de controversias
1.33	Inconformidades
1.34	Legislación aplicable
1.35	Infracciones y sanciones

1.36	Tribunales
1.37	Origen de los recursos financieros
1.38	Transparencia Mexicana
	ANEXOS
Anexo 1.1	Declaración de ausencia de impedimentos legales
Anexo 1.2	Carta compromiso para propuestas conjuntas (consorcios)
Anexo 1.3	Nota informativa para países miembros de la organización para la cooperación y el desarrollo económico y firmantes de la convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales
Anexo 1.4	Carta de conocimiento y cumplimiento de los documentos de la Secretaría
Anexo 1.5	Carta de presentación de la Propuesta
Anexo 1.6	Relación de la documentación requerida para participar en el acto de presentación y apertura de Propuestas
Anexo 1.7	Acreditación de personalidad
Anexo 1.8	Carta poder
Anexo 1.9	Aceptación de la legislación aplicable y tribunales competentes
Anexo 1.10	Declaración unilateral de integridad
Anexo 1.11	Carta compromiso de celebración del contrato
Anexo 1.12	Formato de fianza para garantizar el cumplimiento del contrato
Anexo 1.13	Formato de obligaciones fiscales
Anexo 1.14	Declaración de no haber sido Licitante ganador en la Licitación Pública Internacional 0001100-014/05

Apartado	Contenido
2	**Información Técnica**
1.0	Requerimientos técnicos
1.1	Descripción general de los Servicios a contratar
1.2	Resumen de Servicios requeridos
1.3	Objetivo de la Mesa de Servicios y Control de Calidad Encilomedia (MSC)
1.4	Alcance del servicio
2.0	Información técnica de los Servicios requeridos para la MSC
2.1	Descripción general
2.2	Especificaciones de los Servicios
2.3	Niveles de Servicio
2.4	Requerimientos de infraestructura tecnológica y recursos humanos que deberá tener la MSC
3.0	Documentación técnica
3.1	Requisitos técnicos que deben cumplir los licitantes
3.2	Forma de presentación de la propuesta técnica para la contratación de la MSC del Programa Enciclomedia
4.0	Forma de evaluación de la sección técnica de la Propuesta

Apartado	Contenido
3	**Información Económica**
3.1	Contraprestación por los Servicios
3.2	Esquema Tarifario
3.3	Apertura y Evaluación de las Ofertas Económicas de las Propuestas
3.4	Errores
3.5	Formatos de "Tabla de Cotización de los Servicios de la MSC" y "Tabla Resumen de la Cotización"
3.6	Instrucciones para el llenado de los formatos de Cotización

Apartado	Contenido
4	**Modelo de Contrato**
	ANEXOS
Anexo 1	Convenio de Consorcio (sólo en caso de Consorcios)
Anexo 2	Formato de Acta de Actualización
Anexo 3	Formato de Acta de Entrega/Recepción MMS
Anexo 4	Formato de Acta de Entrega/Recepción SCMR/ASA
Anexo 5	Protocolo de Revisión y Pruebas relativo a las Actividades de Verificación Anexo A – Formato de Acta de Verificación ASA Anexo B – Formato de Acta de Verificación MMS Anexo C – Formato de Encuesta de Satisfacción
Anexo 6	Información a ser obtenida de los Usuarios de la MSC al recibirse el reporte de un Incidente
Anexo 7	Procedimiento a seguir en caso de reporte de Incidentes
Anexo 8	Atención de Garantías
Anexo 9	Listado de Aulas ASA
Anexo 10	Criterios para determinar Aulas ASA Objeto de Verificación y Aulas MMS Objeto de Verificación y criterios para definir los Cronogramas de Verificación ASA y MMS
Anexo 11	Autoridades Educativas Estatales
Anexo 12	Sección Técnica de la Propuesta del Prestador
Anexo 13	Cronograma MMS
Anexo 14	Proveedores ASA
Anexo 15	Proveedores MMS
Anexo 16	Protocolo de Pruebas de la MSC
Anexo 17	Reportes
Anexo 18	Requerimientos y Especificaciones Técnicas ("Apartado 2 – Información Técnica") de las Bases de Licitación
Anexo 19	Omitido Intencionalmente
Anexo 20	Omitido Intencionalmente
Anexo 21	Sección Económica de la Propuesta del Prestador
Anexo 22	Niveles de Servicio MSC y Penalizaciones
Anexo 23	Análisis de Obligaciones del Proveedor MMS
Anexo 24	Criterios para la Canalización de Incidentes

Anexo 25	Procedimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA
Anexo 26	Descripción General de la Infraestructura Encilomedia
Anexo 27	Formato de Fianza
Anexo 28	Partidas
Anexo 29	Requerimientos y especificaciones técnicas del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto
Anexo 30	Ejemplo de Facturación
Anexo 31	Procedimiento para la Penalización de los Proveedores MMS

LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 134 Constitucional; 26 Fracción I, 27, 28 Fracción II Inciso a), 29, 31 y 32 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 26 y 33 de su Reglamento y demás disposiciones 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 Calle de Puebla No. 143, 4° piso, Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F., celebrará la LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL NÚMERO 00011001-30/05, la cual se llevará a cabo bajo la cobertura de los capítulos de compras del Sector Público de los Tratados de Libre Comercio que los Estados Unidos Mexicanos tienen celebrado con otros países, dentro de los cuales se acordó una cobertura en materia de compras del Sector Público respecto de proveedores o bienes, de conformidad con las siguientes:

B A S E S

NÚMERO 00011001-30/05.

Por convocatoria pública a fin de contratar la prestación de servicios relacionados con un centro de contacto y control del programa Enciclomedia denominado Mesa de Servicios y Control de Calidad Enciclomedia o MSC.

GLOSARIO.

Para efectos de estas Bases de Licitación se entenderá por:

1. **Aula:** significa indistintamente un Aula ASA o un Aula MMS.

2. **Aula ASA:** Cualquiera de las 21,434 Aulas que ya cuentan con infraestructura para procesar el Software Enciclomedia que se listan en el archivo que se adjunta como Anexo 9 del "Apartado 4- Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación**.**

3. **Aula ASA Conectada:** El Aula ASA en la que se haya concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA, que éstos estén por primera vez Disponibles y Operando, y que así sea validado por las Autoridades de la Escuela mediante el levantamiento del Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA y se hubiere emitido en la MSC un Evento de Aula ASA Conectada.

4. **Aula ASA en Alta:** significa cada una de las Aula ASA registrada en la Base de Datos de la MSC que no haya sido objeto de una Baja de Aula ASA y respecto de la cual se estén prestando los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento de las Aulas ASA.

5. **Aula MMS:** Cualquiera de las hasta 125,562 Aulas en las que un Proveedor MMS deberá llevar a cabo o ya ha llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura Enciclomedia.

6. **Aula MMS en Alta**: Cada Aula MMS registrada en la Base de Datos de la MSC como Aula MMS Instalada que no haya sido objeto de una Baja de Aula MMS y respecto de la cual se estén prestando los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento de las Aulas MMS.

7. **Aula MMS Instalada**: Aula MMS en la que se haya concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura Enciclomedia, que así sea validado por las Autoridades de la Escuela mediante el levantamiento del Acta de Entrega/Recepción y así sea informado o notificado a la MSC por el Proveedor MMS y la Autoridad de la Escuela en forma conjunta a través de cualquier Sistema de Comunicación a efecto de que la MSC levante y registre en la Base de Datos de la MSC un Evento de Aula MMS Instalada.

8. **Aula Rural**: Las Aulas que se encuentran ubicadas en poblaciones de menos de 2,500 habitantes de conformidad con el criterio cuantitativo del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

9. **Aulas Enciclomedia:** El conjunto de Aulas ASA y las Aulas MMS.

10. **Aulas Escolares**: Aulas Enciclomedia diversas a las Aulas No Escolares.

11. **Aulas MMS No Disponibles:** Aulas MMS respecto de las cuales el Proveedor MMS no Resolvió un Incidente dentro del plazo máximo previsto para Resolver y Cerrar el mismo de conformidad con lo establecido en el Anexo 11 del Modelo de Contrato MMS.

12. **Aulas No Escolares**: Aulas Enciclomedia instaladas en los Centros de Capacitación de Maestros, Escuelas Normales y Sedes de la Universidad Pedagógica Nacional.

13. **Aula Urbana:** Aulas que se encuentran ubicadas en poblaciones de más de 2,500 habitantes de conformidad con el criterio cuantitativo del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

14. **Bases o Bases de Licitación:** Significa todos y cada uno de los cuatro apartados de las bases de licitación a que se refiere esta Convocatoria y sus anexos, incluyendo todas las modificaciones, adiciones o aclaraciones a las mismas, expedidas por la Secretaría.

15. **COMPRANET:** Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales.

16. **Contraloría Interna**: Órgano Interno de Control en la Secretaría.

17. **Contrato o Contrato de Prestación de Servicios:** El Contrato de Prestación de Servicios que suscriba la Secretaría con el Licitante adjudicado de conformidad con el formato que constituye el Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios de estas Bases de Licitación, en el que constan los derechos y obligaciones conforme a los cuales se regirán las partes, así como sus adiciones o modificaciones.

18. **Contrato MMS:** Cualquier o alguno de los contratos multianuales de prestación de servicios para poner a disposición de la Secretaría de Educación Pública la infraestructura necesaria para la ejecución y monitoreo remoto del programa Enciclomedia, celebrados entre la Secretaría y los Proveedores MMS.

19. **Contrato SCMR:** El contrato que celebre la Secretaría con un Proveedor SCMR para contratar la prestación de servicios para el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en las Aulas Asa, en el entendido de que si la Secretaría celebrare más de un Contrato SCMR, entonces este concepto signficará cualquier o alguno de tales Contratos SCMR.

20. **Convocatoria:** La convocatoria de la Licitación Pública Internacional No. 00011001-30/05 publicada en el Diario Ofricial de la Federación el 22 de noviembre de 2005.

21. **Decreto:** Documento por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las misma, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 07 de julio del 2005.

22. **Deductiva Definitiva:** Tiene el significado que se le asigna en la Cláusula 21.1 del Modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4-Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación.

23. **DGTEC:** La Dirección General de Tecnología de la Información de la Secretaría. "

24. **Día**: Período de 24 Horas que comienza a las 0:00 Horas y termina a las 24:00 Horas, según la hora oficial de la Ciudad de México, Distrito Federal.

25. **Día Hábil:** Cualquier Día, excepto aquellos que sean considerados como de descanso obligatorio por la Ley Federal del Trabajo de México o por los convenios laborales que resulten aplicables a la Secretaría o a la Escuela Enciclomedia de que se trate.

26. **Equipos ASA:** Significa aquellos materiales y equipos que los Proveedores ASA han instalado para mantener Disponibles y Operando las Aulas ASA, entre los cuales se encuentran los equipos de cómputo, impresoras, pizarrones interactivos y pintarrones (pizarrones no interactivos), proyectores, equipos de energía.

27. **Equipos MMS:** Significa aquellos materiales y equipos, incluyendo los equipos relacionados con el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto, que los Proveedores MMS deben instalar y mantener disponibles y operando en las Aulas MMS durante la vigencia del Contrato, y de conformidad con lo previsto en, el Contrato MMS de que se trate. En el documento que e adjunta como Anexo 26 del "Apartado 4-Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación, se especifican los

Equipos MMS que cada uno de los Proveedores MMS debe instalar en las Aulas MMS, de conformidad con su respectivo Contrato MMS.

28. **Identificación:** Identificación oficial con fotografía vigente que podrá ser la credencial para votar emitida por el Instituto Federal Electoral, cartilla del Servicio Militar Nacional o pasaporte emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores.

29. **Incidente**: Significa (A) cualquier reporte, aviso, informe o comunicación que realicen a la MSC los Docentes del Aula, la Autoridad de la Escuela, la MSC, la SEP, la Autoridad Educativa Estatal, un Proveedor MMS, una MSP, un Proveedor ASA, un Proveedor SCMR-ASA o el Prestador informando la existencia de (i) una falla, daño, destrucción, descompostura, desconfiguración, malfuncionamiento, incidente o problema de cualquier naturaleza en la operación normal de cualquier componente de la Infraestructura Enciclomedia o de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA o del Software Enciclomedia; (ii) problemas relacionados con la capacitación de Docentes del Aula; (iii) la demora o la falta de entrega de los Consumibles en las Aulas MMS; (iv) la demora o la falta de Actualización del Software Enciclomedia en las Aulas MMS; (v) cualquier circunstancia o evento que impida a los Proveedores MMS o Proveedores SCMR-ASA, llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de las Aulas MMS o el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectivdad y Monitoreo ASA o la Actualización del Software Enciclomedia; o (vi) cualquier Incidente Imputable a la Escuela; o (B) cualquiera de las circunstancias señaladas en los numerales del (i) al (vi) anteriores de las quela MSC tenga conocimiento conforme a lo previsto en el presente Contrato.

30. **Incidente de Primer Nivel**: Cualquier Incidente que pueda ser resuelto directamente por la MSC.

31. **Incidente de Segundo o Tercer Nivel**: Cualquier Incidente que no sea un Incidente de Primer Nivel.

32. **Incidente Imputable a la Escuela**: Cualesquier circunstancia o evento que, por un acto u omisión de la Autoridad Educativa Estatal, la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula: (1) impida a un Proveedor MMS o a un Proveedor SCMR-ASA, llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS o el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA o la Actualización del Software Enciclomedia en el Aula Enciclomedia de que se trate, (2) impida a un Proveedor MMS o un Proveedor ASA atender a fin de Resolver, en el Aula Enciclomedia de que se trate, un Incidente que le haya sido Canalizado, (3) impida al Prestador realizar las Actividades de Verificación en un Aula ASA Objeto de Verificación conforme Cronograma de Verificación ASA o en un Aula MMS Objeto de Verificación conforme al Cronograma de Verificación MMS de que se trate

33. **IVA**: Impuesto al Valor Agregado.

34. **Ley o LAASSP:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

35. **Licitante**: La persona física o moral que participe en este procedimiento de Licitación Pública Internacional número 00011001-30/05.

36. **MSC:** Mesa de Servicios y Control de Calidad que tendrá las características que se describen en el "Apartado 2 – Información Técnica" de estas Bases de Licitación.

37. **Prestador:** La persona física o moral que celebre el Contrato de Prestación de Servicios con la Secretaría como resultado de la presente licitación, conforme al "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios".

38. **Propuesta:** Propuesta presentada por un Licitante de conformidad con estas Bases de Licitación, incluyendo la propuesta técnica y la propuesta económica.

39. **Proveedores ASA:** Los proveedores de los Equipos ASA que se listan en el Anexo 14 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios".

40. **Proveedores Enciclomedia:** Los Proveedores ASA, los Proveedores SCMR-ASA y los Proveedores MMS.

41. **Proveedores MMS:** Cualquiera de las personas que se listan en el Anexo15 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" que celebraron con la Secretaría un Contrato MMS, en el entendido de que dicho Anexo 15 se modificará para incorporar a las personas con las que la Secretaría celebre en el futuro un Contrato MMS para los mismos fines.

42. **Proveedores SCMR-ASA**: Cada uno de los proveedores que deberán llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA en las Aulas ASA bajo el o los Contratos SCMR-ASA

43. **Reglamento:** Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

44. **Secretaría:** Secretaría de Educación Pública.

45. **Servicios:** Aquellos servicios que se describen en la Cláusula 2 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación.

46. **Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto** o **SCMR**: Todos los materiales y equipos, el Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA, el Equipo de Conectividad y Monitoreo MMS, la Paquetería de Software y demás bienes o insumos necesarios para que el Proveedor MMS o el Proveedor SCMR-ASA utilice, instale, configure y/u opere el sistema de conectividad y monitoreo remoto de conformidad con los **Anexos 29** y **18** del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación.

47. **SEP:** Secretaría de Educación Pública a través de la Dirección General de Tecnología de la Información.

48. **Socios**: Las personas físicas o morales tenedoras de acciones o partes sociales representativas del capital social del Licitante.

49. **Tarifa:** Contraprestación a ser pagada por la Secretaría por cada Servicio prestado por el Prestador bajo el Contrato y comprende la Tarifa SI-ASA, Tarifa SI-MMS, Tarifa SS-ASA, Tarifa SS-CMR-ASA, Tarifa SS-MMS, Tarifa V-ASA y Tarifa V-MMS señaladas en la Sección Económica de la Propuesta. "

50. **Valor del Contrato**: Monto total de la contraprestación que la Secretaría pagaría al Prestador durante toda la vigencia del y que se indica en la fila 7 columna F de la Tabla Resumen de Cotización de la Sección Económica de la Propuesta.

INFORMACIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA LICITACIÓN.

CALENDARIO DE ACTOS

A C T O	PERIODO O DÍA	HORA	LUGAR O MEDIO
PUBLICACIÓN DE LAS BASES	22 de noviembre de 2005		Diario Oficial de la Federación
CONSULTA Y VENTA DE BASES EN FORMA IMPRESA	Del 22 de noviembre de 2005 al 6 de diciembre de 2005		Dirección de Adquisiciones en Puebla No. 143 Col. Roma (Piso 4°) y Planta Baja
CONSULTA Y PAGO DE BASES A TRAVÉS DE COMPRANET	Del 22 de noviembre de 2005 al 6 de diciembre de 2005		Dirección electrónica: http://compranet.gob.mx
JUNTA DE ACLARACIONES A LAS BASES	2 de diciembre de 2005	10:00am	Sala de Juntas de la Dirección de Adquisiciones en Puebla No. 143 Col. Roma (Piso E-3)
ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS	12 de diciembre de 2005	10:00am	Sala de Juntas de la Dirección de Adquisiciones en Puebla No. 143 Col. Roma (Piso E-3)
FALLO DE LA LICITACIÓN.	19 de diciembre de 2005	12:00pm	Sala de Juntas de la Dirección de Adquisiciones en Puebla No. 143 Col. Roma (Piso E-3)
FIRMA DEL CONTRATO.	26 de diciembre de 2005		Dirección de Adquisiciones en Puebla No. 143 Col. Roma (Piso 4°)

APARTADO 1

INSTRUCCIONES PARA LOS LICITANTES

1.1 Definiciones y términos.

Salvo que se indique lo contrario en estas Bases de Licitación, las palabras que se escriban con la primera letra en mayúscula, tendrán el significado que se les atribuya en la Cláusula 1.1 del Modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación.

1.2 Objeto de la licitación.

El presente "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" con sus respectivos anexos, conjuntamente con el "Apartado 2 - Información Técnica", el "Apartado 3 – Información Económica" y el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios", contiene las bases para el procedimiento de licitación (las "**Bases de Licitación**") anunciado mediante la Convocatoria (la "**Convocatoria**"), publicada en el Diario Oficial de la Federación ("**DOF**"), por la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (en lo sucesivo la "**Secretaría**") el 22 de noviembre de 2005 a efecto de contratar de un solo Prestador la totalidad de los servicios, relacionados principalmente con un centro de contacto y control ("*Contact Center*") del programa Enciclomedia denominado Mesa de Servicios y Control de Calidad Enciclomedia o MSC, consistentes en (i) la atención y soporte técnico a usuarios, seguimiento de incidentes en la operación del equipo instalado y control de infraestructura en 21,434 Aulas ASA; (ii) la atención y soporte a usuarios, seguimiento de incidentes en la operación del equipo instalado y control de infraestructura en las Aulas MMS, de manera incremental hasta llegar a un total de 125,562 Aulas MMS; (iii) la verificación en sitio de las características de los Equipos ASA y calidad en la instalación de los Equipos ASA realizada por los Proveedores ASA respecto de 2,588 Aulas ASA instaladas durante 2004, en diferentes localidades de la República Mexicana; (iv) la verificación en sitio de las características de los Equipos MMS y calidad en la instalación de los Equipos MMS realizada por los Proveedores MMS respecto de 2,876 Aulas MMS, en diferentes localidades de la República Mexicana; (v) el seguimiento del equipamiento, la instalación, la configuración y puesta en operación de 125,532 Aulas MMS en todos los Estados de la República Mexicana; y (vi) el seguimiento de la instalación, configuración y puesta en operación del del denominado Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto en 21,434 Aulas ASA; dichos servicios incluyen la generación y entrega de reportes sobre las actividades realizadas de conformidad con lo señalado en los numerales del (i) al (vi) anteriores, la medición de los niveles de servicio de los Proveedores Enciclomedia y el cálculo de penalizaciones a los Proveedores MMS y Proveedores SCMR-ASA, (en lo sucesivo al proyecto de contratar los servicios antes señalados se le denominará como el "**Proyecto**").

Los Servicios antes mencionados y que con mayor precisión se describen en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios", se prestarán de conformidad y conforme a los términos indicados en el Modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación. Para efectos de lo anterior, se celebrará con el Licitante ganador un Contrato de Prestación de Servicios conforme al Modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación.

El Proyecto fue aprobado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Dirección General de Programación y Presupuesto "A", mediante oficio número 315-A-05089, de fecha 15 de agosto de 2005.

El Proyecto se encuentra referido al programa Enciclomedia. El Programa Enciclomedia es una estrategia didáctica que se fundamenta en los libros de texto gratuito y que, a partir de su edición digital, los enlaza a la biblioteca del aula a fotografías, mapas, visitas virtuales, videos, películas, audios, interactivos, animaciones y otros recursos tecnológicos, propiciando un trabajo conjunto y mayor interacción a favor del aprendizaje entre maestros y alumnos, favoreciendo además competencias de pensamiento y observación y su objetivo es contribuir a la mejora de la calidad de la educación que se imparte en las escuelas públicas de Educación Primaria del país e impactar en el proceso educativo y de aprendizaje por medio de la experimentación y la interacción de los contenidos educativos incorporados a Enciclomedia, convirtiéndola en una herramienta de apoyo a la labor docente que estimula nuevas prácticas pedagógicas en el aula para el tratamiento de los temas y contenidos de los libros de texto.

El objetivo general de la MSC es fungir como punto de contacto, registro y soporte técnico entre los Usuarios de la MSC, es decir entre los Docentes del Aula, las Autoridades de la Escuela, las Autoridades Educativas Estatales, la SEP, los Proveedores MMS, los Proveedores ASA, los proveedores del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto para las Aulas ASA, y la MSP de los Proveedores; para asegurar que los Usuarios de la MSC cuenten con un canal único para reportar Incidentes y para recibir el soporte técnico que se pueda proporcionar a través de una mesa de servicios y/o para que el problema de que se trate sea canalizado a la persona responsable para su resolución y dar el seguimiento correspondiente para verificar que los Proveedores MMS, los Proveedores ASA, los Proveedores SCMR-ASA cumplan en tiempo y forma con todas sus obligaciones bajo los contratos que hubieren celebrado con la Secretaría. Asimismo el Prestador deberá llevar el control del proceso de instalación y puesta en operación del Equipo Enciclomedia en las Aulas MMS, la medición de la prestación de servicios por parte de los Proveedores Encilomedia, así como una revisión física de la instalación de un cierto número de las Aulas MMS y de las Aulas ASA a fin de verificar que la misma por los proveedores de que se trate se ajustó a los contratos que hubieren celebrado con la Secretaría.

1.2.1 La descripción de los Servicios que se demandan, se indican en el "Apartado 2 – Información Técnica" y en el "Apartado 4 – Modelo de Prestación de Servicios", de estas Bases de Licitación.

1.2.2 Los Servicios deberán apegarse justa, exacta y cabalmente a la descripción y presentación que se indican en el "Apartado 2 – Información Técnica" y en el "Apartado 4 – Modelo de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación.

1.2.3 La Secretaría podrá acordar con el Prestador el incremento en la cantidad, monto y volúmenes de los Servicios amparados en el Contrato sin rebasar el veinte por ciento de lo pactado originalmente, en los términos establecidos en el artículo 52 de la LAASSP.

1.3 Licitantes calificados.

En esta licitación podrán participar las personas físicas o morales establecidas tanto en el país como en el extranjero que oferten la prestación de los Servicios previstos en el Modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación, de cualquier país que tenga celebrado un Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos Mexicanos.

1.3.1 Las personas físicas o morales que participen en esta licitación, no deberán encontrarse en alguno de los supuestos del artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en lo sucesivo "**LAASSP**") o del artículo 8 fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos ("**LFRASP**").

No podrán participar las personas físicas o morales inhabilitadas por resolución de la Secretaría de la Función Pública, en los términos del la LAASSP y de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Para efectos de lo anterior, el Licitante se obliga a señalar conforme al formato y texto que como **Anexo "1.1"** se adjunta al "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de las presentes Bases de Licitación (utilizando preferentemente dicho formato), bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos del artículo 50 de la LAASSP o del artículo 8 fracción XX de la LFRASP y que por su conducto, no participan en esta licitación, personas físicas o morales que se encuentren inhabilitadas en los términos del párrafo anterior, con el propósito de evadir los efectos de la inhabilitación.

En caso de omisión en la entrega del escrito a que se refiere este numeral 1.3.1, o si de la información y documentación con que cuente la Secretaría de la Función Pública se desprende que personas físicas o morales pretenden evadir los efectos de la inhabilitación, la propuesta será desechada o, en su caso, la Secretaría se abstendrá de firmar el contrato de prestación de Servicios objeto de esta licitación.

1.3.2 No podrán participar en esta licitación las personas físicas o morales siguientes o cualquiera de sus Filiales: (i) las que hayan participado en la Licitación Pública Internacional 00011001-014/05 como licitantes (ya sea en forma individual o como miembros de un consorcio, y hayan resultado ganadores de una o más partidas en dicha Licitación Pública Internacional 00011001-014/05; (ii) las que hayan celebrado algún convenio o contrato con algún licitante o miembro de algún consorcio de los mencionados en el numeral (i) anterior para la prestación de servicios relacionados con la Mesa de Servicios y Control de Calidad del Proveedor MMS (MSP); o (iii) las que hayan participado en la Licitación Pública Internacional 00011001-12/04 como licitantes (ya sea en forma individual o como miembros de un consorcio, y hayan resultado ganadores de una o más partidas en dicha Licitación Pública Internacional 00011001-012/04. Los Licitantes deberán señalar por escrito, bajo protesta de decir verdad, conforme al formato y texto que como **Anexo "1.14"** se adjunta al "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas

Bases de Licitación (utilizando preferentemente dicho formato), que no se encuentran en alguno de los supuestos a que se refieren los numerales (i), (ii) o (iii) anteriores y que se obligan a no celebrar con las personas físicas o morales a que se refiere el numeral (i) anterior, contrato o convenio alguno de los mencionados en el numeral (ii), para el caso de que resulten ganadores en esta Licitación Pública Internacional número 00011001-30/05.

1.3.3 Dos o más personas podrán presentar propuestas conjuntas (consorciadas) sin necesidad de constituir una sociedad, o nueva sociedad en caso de personas morales, siempre que los interesados no se encuentren en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 31 fracción XXIV y 50 de la LAASSP o del artículo 8 fracción XX de la LFRASP; para tales efectos, tendrán derecho a participar adquiriendo, alguno de los miembros del consorcio, solamente un ejemplar de las Bases de Licitación y deberán celebrar entre todas las personas que integran la agrupación, un convenio en los términos de la legislación aplicable, en el que se establezcan con precisión los aspectos señalados en el documento que como **Anexo "1.2"** se adjunta al "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación. En caso de que opten por la constitución de la sociedad, dicha sociedad deberá ser constituida necesariamente con anterioridad a la presentación de las propuestas, pudiendo dicha sociedad figurar como licitante o como un miembro más del consorcio, en el entendido de que en todo caso, los Socios de la sociedad deberán presentar la documentación e información que se les requiere en estas Bases de Licitación como si se tratare de propuestas conjuntas (consorciadas) y los Socios tendrán las mismas limitaciones, responsabilidades y obligaciones que las que se establecen en estas Bases de Licitación para los miembros de un consorcio, sin perjuicio de lo previsto en el punto 3.3 del "Apartado 2 – Información Técnica" en lo relativo al acreditamiento de los requisitos que deben cumplir los licitantes.

Se hace saber a los licitantes que en caso de declarar con falsedad o infringir de alguna forma la LAASSP, se harán acreedores a sanciones económicas por el equivalente a la cantidad de 50 (cincuenta) hasta 1000 (mil) veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal elevado al mes, e inhabilitación para participar en procedimientos y contratar con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal que será de 3 (tres) meses hasta 5 (cinco) años, de conformidad con los artículos 59 y 60 de la LAASSP.

1.3.4 México, como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y firmante de la Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales (Convención Anticorrupción) ha adquirido responsabilidades que involucran a los sectores público y privado, y por ello se ha comprometido a difundir sus lineamientos y asegurar que tanto el sector público como el privado, conozcan los lineamientos de la Convención. Copia de la Nota Informativa para participantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y firmantes de la Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales se adjunta como

Anexo "1.3" del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación.

1.4 Costo de las Bases y preparación de las Propuestas.

a) El costo de estas Bases de Licitación en forma impresa será de $969.00 (novecientos sesenta y nueve pesos 00/100 M.N.) incluido el IVA; el pago se realizará en Moneda Nacional (Pesos Mexicanos), mediante cheque certificado o de caja a nombre de la Tesorería de la Federación. Las bases estarán a su disposición en la calle de Puebla No. 143, PB., Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal. Teléfonos 5230-7500, 5328-1000 Ext. 12860, de 10:00 a 14:00 horas, en días hábiles.

b) Para su adquisición a través del Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales de la Secretaría de la Función Pública denominado COMPRANET con dirección electrónica en Internet: http://compranet.gob.mx, y su costo será de $881.00 (ochocientos ochenta y un pesos 00/100 M.N.) incluido el IVA. El pago se realizará en Moneda Nacional (Pesos Mexicanos) y se efectuará en el banco a través de los recibos que genera el propio sistema.

1.4.1 El Licitante sufragará todos los costos relacionados con la preparación de sus propuestas y la Secretaría no asumirá en ningún caso dichos costos, cualquiera que sea la forma en que se realice la licitación o el resultado de ésta, salvo en los casos previstos en la LAASSP. La Secretaría conservará invariablemente la documentación recibida.

1.5 Idioma que se utilizará en las Bases de Licitación.

Toda la documentación solicitada en esta licitación, el Contrato derivado de la misma y la propuesta que prepare el Licitante, así como toda la correspondencia y documentos relativos a ella que intercambie con la Secretaría, deberán ser redactados en español. Cualquier otro material impreso, como folletos, catálogos y publicaciones que proporcione el Licitante, y que sean necesarios para evaluar su propuesta técnica, podrá estar redactado en el idioma del país de origen de la sociedad que presenta la propuesta, en cuyo caso deberán acompañarse de la traducción simple al español.

1.6 Obligaciones de los Licitantes.

El Licitante deberá examinar todas las instrucciones, formularios, condiciones y especificaciones que se establezcan en estas Bases de Licitación, ya que si presenta una propuesta que omita alguna información requerida o que no cumpla con algún otro de los requisitos señalados en estas Bases que afecte la solvencia de la propuesta, será motivo para la descalificación de dicha propuesta.

Además, se obliga a señalar por escrito, bajo protesta de decir verdad, conforme al formato y texto que como **Anexo "1.4"** se adjunta al "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación (utilizando preferentemente dicho formato), que conoce y cumple con lo dispuesto en la legislación mexicana aplicable, así como en las Normas Oficiales Mexicanas, y a falta de éstas, las

normas internacionales, normas de referencia y especificaciones de la SEP aplicables, conforme a lo establecido en los artículos 55 y 67 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

1.7 Junta de aclaraciones.

La Secretaría llevará a cabo una o más juntas de aclaraciones a las Bases de Licitación, con fundamento en los artículos 31 Fracción III, 33 de la Ley y 34 del Reglamento, siendo optativo para los interesados asistir.

La junta de aclaraciones a estas Bases de Licitación se realizará en la fecha y hora señalada en el programa de eventos de la Licitación contenido en el "Calendario de Actos" de estas Bases de Licitación, en el domicilio de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Secretaría ubicado en la calle de Puebla No. 143, en la Sala de Licitaciones de la Dirección de Adquisiciones, Piso E-3, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal. De ser necesario, la Secretaría podrá convocar a juntas de aclaraciones adicionales.

Los Licitantes podrán solicitar aclaraciones sobre los documentos de la licitación a través de comunicación escrita, de preferencia con tres días de anticipación a la fecha de la junta de aclaraciones para su mejor atención, en el domicilio indicado en el párrafo anterior o, en su defecto, enviada o transmitida por correo electrónico a la atención del señor licenciado Juan E. Mata Huerta al correo electrónico: juanmh@sep.gob.mx, de la Dirección de Adquisiciones de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de la Secretaría, adjuntando copia escaneada del comprobante de pago de las Bases de Licitación. Las preguntas o las preguntas adicionales, si ya se hubieren entregado otras preguntas con anterioridad, serán recibidas en el acto de la junta de aclaraciones, siempre y cuando previo al inicio de la misma se haya entregado, por parte del Licitante de que se trate, copia del comprobante de pago de las Bases de Licitación.

En la junta de aclaraciones, la Secretaría dará lectura a todas y cada una de las preguntas que se hayan recibido previamente, así como a sus respectivas respuestas, y recibirá las preguntas que hayan sido entregadas en el acto de la junta de aclaraciones y las que ahí se formulen, pudiendo dar respuesta en esa junta de aclaraciones o en una junta de aclaraciones posterior. 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 Secretaría 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 propuestas.

Con la finalidad de facilitar el proceso de revisión y respuesta a preguntas y comentarios, la Secretaría solicita a los interesados que adicionalmente a la versión impresa, los mismos presenten sus preguntas en archivos electrónicos usando el programa de cómputo procesador de palabras Word para Windows versión 6.0 o superior.

En esta(s) junta(s), solamente podrán formular aclaraciones las personas que hayan adquirido las Bases de Licitación, lo cual deberán acreditar con original, para su cotejo, y copia simple del comprobante de pago de las mismas (después de su revisión, se devolverá el original); en caso

contrario se les permitirá asistir al acto, bajo la condición de que deberán registrar su asistencia y abstenerse de formular preguntas, lo que se anotará en el acta correspondiente.

En esta(s junta(s) 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 Secretaría, misma que será firmada por los asistentes.

Al finalizar la(s) junta(s) de aclaraciones se entregará copia del acta respectiva a los Licitantes que asistieran al evento, para efectos de su notificación, el (las) acta(s) de la(s) junta(s) de aclaraciones se pondrá(n) a disposición de los Licitantes que no hayan asistido; para este efecto se proporcionará(n) copia(s) de dicha(s) acta(s) o el aviso del lugar donde será(n) proporcionada(s), en la tablero de avisos de Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de la Secretaría ubicada en Puebla No. 143, Piso 4, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, por un término no menor a cinco (5) Días Hábiles a partir de que finalice(n) dicha(s) junta(s). Este procedimiento sustituye a la notificación personal.

La asistencia de los Licitantes a la(s) junta(s) de aclaraciones es optativa y su inasistencia, no obstante haber adquirido las Bases de Licitación, será bajo su estricta responsabilidad. La Secretaría remitirá a COMPRANET, a más tardar el segundo Día Hábil siguiente de su celebración, la(s) acta(s) o minuta(s) derivada(s) de la(s) junta(s) de aclaraciones para consulta de los interesados.

Las modificaciones que se deriven del resultado de la junta de aclaraciones, serán consideradas como parte integrante de las propias Bases de Licitación.

1.8 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 Secretaría de la Función Pública les proporcione.

El acta que se derive de este evento, la podrán consultar en COMPRANET, en la dirección electrónica http//:compranet.gob.mx donde estará a su disposición a más tardar el segundo 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.

1.9 Revisión preliminar de documentos.

El (los) Licitante(s) podrá(n) presentar para su revisión preliminar los documentos señalados en los incisos correspondientes al punto 1.12 de este “Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes” de estas Bases de Licitación, según corresponda, de conformidad con lo señalado en el artículo 34 párrafo tercero de la LAASSP, el tercer Día Hábil anterior al acto de presentación de las propuestas técnicas y económicas y apertura de propuestas técnicas.

1.10 Modificación a los documentos de la licitación. Bases no negociables.

La Secretaría podrá modificar, mediante enmienda, los documentos de las Bases de la Licitación, hasta e inclusive el sexto (6) día natural previo al acto de presentación y apertura de propuestas.

En caso de ser necesario modificar las Bases de Licitación, se hará del conocimiento de los interesados a través de un aviso en la sección especializada del DOF y por el Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales denominado COMPRANET, en la dirección electrónica en Internet mencionada en el inciso b) del punto 1.4 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, y el cumplimiento de dichas modificaciones serán de carácter obligatorio para todos los Licitantes. La Secretaría tendrá la facultad de prorrogar el plazo de presentación de propuestas con el objeto de que todos los Licitantes consideren las modificaciones, en cuyo caso lo hará del conocimiento de los interesados a través de un aviso en la sección especializada del DOF y por el Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales denominado COMPRANET, en la dirección electrónica en Internet mencionada en el inciso b) del punto 1.4 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación.

La publicación del aviso no será necesaria cuando las modificaciones se deriven de las juntas de aclaraciones, siempre que, a más tardar hasta e inclusive el sexto (6) día natural previo al acto de presentación y apertura de propuestas, se entregue copia del acta respectiva a cada uno de los Licitantes que hayan adquirido las Bases de esta Licitación o se fijen copias del acta o del aviso correspondiente en el lugar establecido en el párrafo octavo del punto 1.7 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación.

Las modificaciones mencionadas en ningún caso, podrán consistir en la sustitución de los Servicios convocados originalmente, o bien, en la adición de otros de distintos rubros o en la variación significativa de sus características.

Ninguna de las condiciones contenidas en estas Bases de la Licitación, así como en las Propuestas presentadas por los Licitantes podrán ser negociadas.

1.11 Conformación de las Propuestas.

El Licitante deberá presentar la documentación de la Propuesta por escrito en un sobre cerrado, que deberá entregar a la Secretaría, salvo que el Licitante opte por lo indicado en el punto 1.8 de este "Apartado 1 – Información para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, el cual deberá contener lo siguiente:

Sección 1: propuesta técnica (y la documentación que debe acompañarse a ésta) en original y una copia; y
Sección 2: propuesta económica en original y una copia.

La falta de entrega de las copias no será motivo para la descalificación de la propuesta.

El sobre deberá contener la documentación que se describe en estas Bases de Licitación y preferentemente en el orden que se indica en el **Anexo "1.6"** de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes".

El Licitante presentará su Propuesta preferentemente en papel membreteado del Licitante, distinguiendo con claridad el original y las copias de cada documento. En caso de discrepancia, el texto original prevalecerá sobre las copias, y entre la letra y el número, prevalecerá la letra.

El original de la Propuesta será impreso o escrito en tinta indeleble, y firmado de manera autógrafa por el representante legal del Licitante facultado para ello en la última hoja del documento que la contenga y rubricar cada hoja de la Propuesta, así como cumplir con todas y cada unas de las indicaciones contenidas. Asimismo, preferentemente deberán foliar todas y cada unas de las hojas que conformen su propuesta, en el entendido de que no será motivo de descalificación la falta de folio en dichos documentos, pero sí la falta de rúbrica en todas las páginas de su Propuesta. Adicionalmente el Licitante deberá entregar los formatos debidamente llenados y presentados mediante cederrón ("CD-ROM") utilizando archivos Excel versión 4. El CD-ROM deberá incorporar la identificación indeleble del Licitante y el número de la licitación. Los archivos contenidos en el mencionado CD-ROM deberán estar disponibles para su lectura y copia. Adicionalmente, deberán estar libres de virus computacionales y en caso contrario, cualquier daño que se causare a la Secretaría o a sus asesores correrá por cuenta del Licitante. En caso de diferencias entre la información presentada en forma impresa y la presentada en CD-ROM, prevalecerá la versión impresa. La no presentación de dicho CD-ROM no será motivo para desechar la Propuesta.

El original y la copia de cada una de las Propuestas, debidamente ordenadas y con su respectivo índice, deberán identificarse como "original" y "copia" e incluirse dentro del sobre, de acuerdo con lo indicado anteriormente en este punto 1.11.

La Propuesta no deberá contener textos entre líneas, raspaduras, tachaduras, ni enmendaduras; el hecho de presentarla en esas condiciones será motivo de descalificación.

La documentación que deba acompañarse a cada una de las propuestas técnica y económica se resume en el **Anexo "1.6"** de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación y de preferencia, deberá entregarse en el orden que se señala en dicho **Anexo "1.6"**.

1.12 Documentación legal y administrativa.

La documentación que se indica a continuación podrá presentarse, a elección de los Licitantes (personas físicas o morales y consorciadas) dentro o fuera del sobre cerrado que contenga la sección técnica y la sección económica de la propuesta:

a) Carta de presentación de la Propuesta (conforme al texto que se contiene en el formato que se adjunta como **Anexo "1.5"** de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación y utilizando preferentemente dicho formato);

b) Escrito mediante el cual el firmante acredite su personalidad en el acto de presentación y apertura de Propuestas y manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, mismo que contendrá los siguientes datos:

i) **Del Licitante:** clave del Registro Federal de Contribuyentes (tratándose de Licitantes extranjeros o de miembros del consorcio de nacionalidad extranjera, únicamente si cuentan con el mismo); el nombre y domicilio (calle y número, colonia, código postal, delegación o municipio, entidad federativa, teléfono, fax y correo electrónico), así como, en su caso, de su apoderado o representante. Tratándose de personas morales, además, descripción del objeto social de la sociedad; número y fecha de las escrituras públicas en la que conste el acta constitutiva y, en su caso, sus reformas o modificaciones, señalando nombre, número y circunscripción del notario o fedatario público que las protocolizó (o la información equivalente a dicha información, tratándose de Licitantes extranjeros o miembros del consorcio de nacionalidad extranjera); así como fecha y datos de su inscripción en el Registro Público de Comercio (tratándose de Licitantes extranjeros o de miembros del consorcio de nacionalidad extranjera, únicamente si cuentan con el mismo); y, en cu caso, relación de los socios que aparezcan en el acta constitutiva, sus reformas y modificaciones.

Tratándose de consorcios, la información solicitada en el párrafo inmediato anterior, deberá de ser proporcionada, a su vez, por cada uno de los miembros que conforman el mismo, así como, en su caso, por la sociedad de propósito específico que constituyan para efectos de la presente licitación.

ii) **Del representante del Licitante:** número y fecha de las escrituras públicas en la que le fueron otorgadas las facultades para suscribir la propuesta, participar en licitaciones, entregar propuestas y participar en los actos de apertura de propuestas y fallo, señalando nombre, número y circunscripción del notario o fedatario público que las protocolizó.

Este escrito por el que se acredite la personalidad del representante deberá contener el texto que se contiene en el formato que se adjunta como **Anexo "1.7"** de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación y utilizando preferentemente dicho formato, en el entendido de que dicho escrito se integrará como parte de la documentación legal.

En caso de que la Propuesta sea presentada por un consorcio, este documento deberá ser presentado por las personas físicas y morales que conforman el mismo.

c) Carta poder. En caso de que el representante legal no realice la entrega de las Propuestas, el representante del Licitante deberá presentar carta poder simple donde se le faculte para

entregar propuestas y participar en los actos de apertura de propuestas y fallo, de conformidad con una comunicación dirigida a la Secretaría que contenga el texto que se contiene en el formato que como **Anexo "1.8"** de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación (utilizando preferentemente dicho formato), o mediante poder notarial donde se le faculte para participar en licitaciones. No será motivo de descalificación la falta de identificación o de acreditamiento de la representación de la persona que únicamente entregue las propuestas, en el entendido que sólo podrá asistir al desarrollo del acto con el carácter de oyente, previo registro de su asistencia y debiendo abstenerse en todo momento de intervenir en cualquier forma en ese acto, lo que se anotará en el acta correspondiente.

d) Identificación. La persona que entregue la propuesta deberá presentar original y copia por ambos lados, para su cotejo, de una identificación vigente expedida por una autoridad oficial. No será motivo de descalificación la falta de identificación de la persona que únicamente entregue las propuestas, en el entendido que sólo podrá asistir al desarrollo del acto con el carácter de oyente, previo registro de su asistencia y debiendo abstenerse en todo momento de intervenir en cualquier forma en ese acto, lo que se anotará en el acta correspondiente.

e) Ausencia de impedimentos legales. Los Licitantes (y cada uno de los miembros del Consorcio, en caso de que la propuesta sea presentada por un consorcio) deberá presentar una declaración por escrito bajo protesta de decir verdad, donde indiquen que no se encuentran en los supuestos de los artículos 31 fracción XXIV y 50 de la LAASSP ni del artículo 8 fracción XX de la LFRASP, siguiendo el texto que se contiene en el formato adjunto como **Anexo "1.1"** de este Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, utilizando preferentemente dicho formato. El Licitante que declare con falsedad, será descalificado y se desechará su propuesta.

f) Declaración. Los Licitantes (y cada uno de los miembros del consorcio, en caso de que la propuesta sea presentada por un consorcio) deberán presentar una declaración bajo protesta de decir verdad, de que conoce y cumple con lo dispuesto en los documentos indicados en el punto 1.6 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, siguiendo el texto que se contiene en el formato que como **Anexo "1.4"** de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, utilizando preferentemente dicho formato.

g) Recibo de pago de Bases de Licitación. Los Licitantes deberán acreditar la adquisición de las Bases de Licitación con original, para su cotejo, y copia simple legible del recibo del comprobante de pago debidamente sellado por el banco o por la Secretaría (después de su revisión, se devolverá el original). La hecho de no acreditar la adquisición de las Bases de Licitación será motivo suficiente para desechar la propuesta.

h) Carta de aceptación. Los Licitantes (y cada uno de los miembros del consorcio, en caso de que la propuesta sea presentada por un consorcio) deberán presentar una carta aceptación indicando que se someterán a los tribunales y la legislación mexicana en caso de controversia, de acuerdo con lo indicado en los puntos 1.34 y 1.36 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, siguiendo el texto que se contiene en el formato que como **Anexo "1.9"** de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, utilizando preferentemente dicho formato.

i) Carta compromiso. En este supuesto la propuesta deberá ser firmada por el representante legal y en el caso de propuestas conjuntas por el representante común designado por el grupo de personas que conformen el consorcio, y deberán entregar una carta compromiso siguiendo el texto que se contiene en el formato que como **Anexo "1.11" y "1.2"** (para propuestas conjuntas o consorciadas) de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, utilizando preferentemente dicho formato.

En caso de que la propuesta sea presentada por un consorcio, una copia del convenio celebrado por todos los miembros del consorcio en los términos del artículo 34 de la LAASSP y 31 de su Reglamento, en el que se establezcan con precisión los aspectos señalados en el documento que como **Anexo "1.2"** de este Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, incluyendo una descripción detallada de las funciones que realizará cada uno de los integrantes del mismo, especificando en todo caso el integrante del Consorcio que será el responsable de operar la MSC (según se define este concepto en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios").

j) Declaración unilateral de integridad. Los Licitantes (y cada uno de los miembros del consorcio, en caso de que la propuesta sea presentada por un consorcio) deberán presentar una declaración de integridad, en la que manifiesten que por sí mismos o a través de interpósita persona se abstendrán de adoptar conductas, para que los Servidores Públicos de la Secretaría 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, siguiendo el texto que se contiene en el formato que como **Anexo "1.10"** de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, utilizando preferentemente dicho formato.

k) Identificación oficial en original y copia, para su cotejo, del representante que asistirá a los actos de presentación y apertura de propuestas técnicas y económicas y de fallo, respectivamente, salvo los casos en que los Licitantes opten por lo indicado en el punto 1.8 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación.

l) El modelo de Contrato ("Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios") rubricado en todas sus hojas y Anexos.

m) Currículum. Los Licitantes deberán presentar su currículum suscrito bajo protesta de decir verdad, mostrando el organigrama de su empresa, así como todos los datos referentes a la

misma. En el caso de que se participe por medio de propuestas conjuntas deberán presentar el currículum de cada uno de los miembros del consorcio.

n) Los Licitantes deberán presentar una carta en la que el Licitante (y cada uno de los miembros del consorcio, tratándose de propuestas conjuntas) declare bajo protesta de decir verdad que al momento de participar en la presente licitación, no es parte contratante en un contrato con alguna Dependencia o Entidad del Sector Público que haya sido rescindido o se haya dado por terminado en forma anticipada o esté en proceso de rescisión o de terminación anticipada por causas imputables al Licitante o miembro del consorcio de que se trate, ni se encuentra en incumplimiento de algún pedido o contrato por incumplimiento de las condiciones pactadas.

Los documentos solicitados conforme a este punto 1.12. se deberán presentar en original, salvo los indicados como copia simple.

Cualquier información presentada conforme a este punto 1.12 del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, quedará sujeta a posibles investigaciones formales para verificar su veracidad.

1.13 Propuesta.

1.13.1 Sección Técnica de la Propuesta

La Sección Técnica de la Propuesta deberá contener la siguiente información y documentación**:**

a) El Licitante deberá incluir su oferta técnica.

b) El Licitante deberá incluir como parte de la sección técnica de la propuesta, la documentación que se indica en el "Apartado 2 - Información Técnica" que deberá presentarse por los Licitantes (personas físicas o morales y consorciadas), misma que preferentemente deberá ser entregada en el orden que se señala en el **Anexo "1.6"** de este Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes de estas Bases de Licitación:

Dicho "Apartado 2 – Información Técnica" señala que:

i) Los licitantes deberán de demostrar la experiencia requerida, que se indica a continuación, a través de contratos, pedidos, facturas y/o documentación adicional que confirme la información requerida y deberá agregada en su propuesta técnica. Para evitar confusiones, todos los documentos para demostrar experiencia deberán ser copias simples y estar sin precios.

1. Las empresas Licitantes deberán demostrar tener o haber tenido al menos un contrato vigente o de los años 2002, 2003 y 2004, en materia de soporte técnico en áreas de tecnología de la información, que

incluyan solución de problemas de primer nivel y esquemas de escalamiento interna o externa.

2. Las empresas licitantes deberán demostrar tener en el país, al menos 50 posiciones para agentes de soporte técnico en materia de tecnología de la información en funcionamiento.
3. Deberán demostrar tener una capacidad de crecimiento para llegar al menos a 200 posiciones para agentes de soporte técnico dedicadas a la MSC. La capacidad de crecimiento deberá ser comprobable a través del balance general y los estados de resultados de la empresa correspondientes a los tres primeros trimestres de 2005 y el anual auditado de 2004 o, en su caso, será comprobable con infraestructura disponible en la empresa para el servicio ofertado.
4. Deberán demostrar con reportes de sus sistemas o facturas de servicios telefónicos, que sus Sistemas de Telecomunicaciones han manejado al menos un mes, durante la vigencia de alguno de los contratos del numeral (1) de este punto 1.13.1(b)(i), un tráfico de llamadas de entrada mayor o igual a 43,000 llamadas.
5. Deberán demostrar buena atención en el servicio con la entrega de cartas de referencia de los clientes con los que hubieren celebrado el o los contratos con los que hubieren acreditado el cumplimiento del requisito señalado en el punto 1 anterior. Las cartas deberán venir en papel membretado del cliente del Licitante y deberán venir los datos suficientes para contactar a la persona responsable del servicio para corroborar la información y deberá mencionar el tipo de servicio contratado, el número de agentes y los resultados del Licitante en la ejecución de dicho servicio.

ii) Los concursantes deberán demostrar contar con las siguientes certificaciones para poder ofertar los Servicios de la MSC a la Secretaría. Se deberán presentar en la propuesta técnica copia de los documentos indicados, los cuales no podrán ser anteriores al año 2003, y la SEP se reserva el derecho de solicitar los documentos originales para cotejo si así lo considera conveniente.

1. Personal capacitado en manejo de pizarrones electrónicos, de al menos 2 marcas. Al menos 3 agentes. Se deberá demostrar la capacitación en el manejo de los pizarrones con el certificado del fabricante, Filial o representante del fabricante en México a las personas y la relación de trabajo de las personas certificadas con el Licitante a través de su contrato laboral.
2. Personal capacitado en soporte técnico de al menos una marca de computadoras. Al menos 3 agentes. Se deberá demostrar la capacitación en el manejo de las computadoras con el certificado del fabricante, Filial o representante del fabricante en México a nombre de

las personas y la relación de trabajo de las personas certificadas con el Licitante a través de su contrato laboral.

3. Personal capacitado en manejo de proyectores electrónicos de al menos 2 marcas. Al menos 3 agentes. Se deberá demostrar la capacitación en el manejo de los proyectores con el certificado del fabricante, Filial o representante del fabricante en México a nombre de las personas y la relación de trabajo de las personas certificadas con el Licitante a través de su contrato laboral.
4. Personal capacitado en sistema operativo Microsoft Windows 2003 Server. Al menos 3 personas. Se deberá demostrar la capacitación en el manejo del sistema operativo con el certificado del fabricante o del centro autorizado de entrenamiento de Microsoft a nombre de las personas y la relación de trabajo de las personas capacitadas con el Licitante a través de su contrato laboral.
5. Personal capacitado en sistema operativo Microsoft Office 2003. Al menos 3 personas. Se deberá demostrar la capacitación en el manejo del software con el certificado del fabricante o de centro autorizado de entrenamiento de Microsoft a nombre de las personas y la relación de trabajo de las personas capacitadas con el Licitante a través de su contrato laboral.
6. Los Licitantes deberán presentar carta, bajo protesta de decir verdad, que se comprometen a tener las siguientes certificaciones mínimas en un plazo máximo de 6 meses, a partir de la fecha de firma del Contrato:
    A) 5 agentes certificados en el uso de pizarrones electrónicos de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia.
    B) 5 agentes certificados en el uso de computadoras de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia.
    C) 5 agentes certificados en el uso de proyectores electrónicos de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia.
    D) 5 agentes certificados como MSCE (Microsoft Certified Engineer) o equivalente que los certifique en el uso del sistema operativo Microsoft Windows 2003 Server y Microsoft Office 2003.
    E) 5 agentes certificados en el uso de impresoras de todas las marcas de instaladas en las Aulas Enciclomedia.
    F) 5 agentes certificados en el uso de software Antivirus de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia.

Las certificaciones deberán ser en el 100% del total de las marcas de equipo que sean instaladas en las Aulas Enciclomedia. Las certificaciones deberán ser otorgadas por el fabricante o a su nombre por la Filial o el representante del fabricante en México. Los 5 agentes no son exclusivos, pueden hacerse las combinaciones que el Licitante ganador considere conveniente, el objetivo es que la MSC cuente con el número de certificaciones

indicadas, independientemente de la persona que las posea, sólo se deberá cubrir el aspecto de que los agentes certificados laboren en la empresa.

iii) Licenciamiento de software.

1. Es responsabilidad del Licitante ganador contar con las respectivas licencias de uso de aquel software que para fines del Proyecto utilice, a fin de deslindar a la Secretaría de cualquier responsabilidad en materia de derechos de autor.
2. Si cualquier sistema de software con que operará la MSC requiere de una licencia particular para el acceso de usuarios remotos como se indica en el "Apartado 2 – Información Técnica", el suministro de dichas licencias será responsabilidad del Licitante ganador, sin costo adicional para la Secretaría.
3. El Licitante ganador asume la responsabilidad total en caso de que al ejecutar los Servicios requeridos, se infrinjan derechos de autor, de patentes, marcas o cualquier otro derecho en otra materia, obligándose a responder legalmente en el presente o en el futuro ante cualquier reclamación de terceros, dejando a salvo a la Secretaría o a quienes sus derechos e intereses representen.

El Licitante podrá presentar cualquier otra información que considere necesario o conveniente presentar.

Toda la documentación adicional deberá identificarse en la esquina superior derecha de cada página como sigue:

Licitación Pública Internacional _____
Proyecto Enciclomedia
Prestación de Servicios para poner a disposición de la Secretaría de Educación Pública la infraestructura necesaria para la mesa de servicios y control de calidad del Programa Enciclomedia
Anexo complementario No. _____
Página _____ de _____

Cualquier información presentada conforme a este punto 1.13.1 del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, quedará sujeta a posibles investigaciones formales para verificar su veracidad.

1.13.2 Sección Económica de la Propuesta

La Sección Económica de la Propuesta deberá contener la siguiente información y documentación**:**

a) La información económica de acuerdo con el "Apartado 3 – Información Económica" de estas Bases de Licitación.

b) La carta compromiso en la que se establece la obligación del Licitante de celebrar el Contrato, utilizando exclusivamente el texto contenido en el **Anexo "1.11"** de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación utilizando preferentemente dicho formato.

La información y documentación que deba acompañarse a la Sección Económica de la Propuesta deberá preferentemente ser entregada en el orden que se señala en el **Anexo "1.6"** de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación.

1.14 Acto de presentación y apertura de las Propuestas.

El representante de la Secretaría recibirá y abrirá las Propuestas en presencia de los representantes de los Licitantes que asistan, en la fecha y hora indicada en el Calendario de Actos de estas Bases de Licitación, en la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de la Secretaría en el domicilio ubicado en Puebla No. 143, Sala de Licitaciones de la Dirección de Adquisiciones Piso E-3, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.

El representante del Licitante que asista al acto de presentación y apertura de Propuestas deberá acreditar su personalidad e identificarse de acuerdo con lo establecido en el punto 1.12 incisos b), c), d) y k), según corresponda, de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación. No será motivo de descalificación la falta de acreditamiento y/o identificación de la persona que únicamente entregue las Propuestas, en el entendido que sólo podrá asistir al desarrollo del acto con el carácter de oyente, previo registro de su asistencia y debiendo abstenerse en todo momento de intervenir en cualquier forma en ese acto, lo que se anotará en el acta correspondiente. No se permitirá el ingreso, al acto de presentación y apertura de Propuestas, al personal de las sociedades de los Licitantes ni la entrega de documentos, después de la hora indicada.

A los actos de carácter público podrán asistir los Licitantes cuyas Propuestas hayan sido desechadas durante el procedimiento de licitación, así como cualquier persona, que sin haber adquirido las bases manifieste su interés de estar presente en dichos actos, bajo la condición que sólo podrá asistir al desarrollo del acto con el carácter de oyente, previo registro de su asistencia y debiendo abstenerse en todo momento de intervenir en cualquier forma en los mismos.

Los representantes de los Licitantes que asistan firmarán un registro para dejar constancia de su presencia.

1.14.1 El acto de presentación y apertura de Propuestas se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

I. A la hora señalada para este acto se procederá a cerrar el recinto.

II. Se declarará iniciado el acto por el servidor público designado por la Secretaría.

III. Se pasará lista de asistencia a los Licitantes registrados.

IV. Se recabarán los sobres cerrados que contengan las Propuestas.

V. Una vez recibidas las Propuestas en sobres cerrados, se procederá a su apertura y la Secretaría hará una revisión cuantitativa de la documentación integrante de las Propuestas verificando que esté completa conforme a lo indicado en estas Bases de Licitación y que se encuentre firmada por quien tenga poder otorgado para ello; en caso de que la Secretaría detecte en ese momento la omisión de alguno de los requisitos exigidos en alguna o más propuestas, se hará constar tal circunstancia en el acta. De conformidad con lo señalado en el punto 1.14.2 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, después de concluido el acto de presentación y apertura de Propuestas, se turnarán las Propuestas para su posterior análisis detallado a las áreas de la Secretaría responsables de ello a efecto de que éstas evalúen detalladamente el contenido de las mismas.

VI. Por lo menos un Licitante, si asistiera alguno, y el servidor público de la Secretaría facultado para presidir el acto o el servidor público que éste designe, rubricarán la propuesta técnica, las tablas de cotización y la tabla resumen de cotización de la propuesta económica.

VII. El servidor público de la Secretaría facultado para presidir el acto o el servidor público que éste designe, procederá a dar lectura al importe total ofertado de cada una de las Propuestas;

VIII. Se levantará acta en la que se harán constar las Propuestas aceptadas para su posterior evaluación y el importe total ofertado de cada una de ellas, así como las que hubieren sido desechadas hasta ese momento y las causas que lo motivaron; en el acta se señalará el lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo de la licitación, en el entendido de que dicha fecha deberá quedar comprendida dentro de los veinte (20) días naturales siguientes a la fecha en que se realice el acto de presentación y apertura de Propuestas. El acta será firmada por los asistentes y se pondrá a su disposición o se les entregará copia de la misma; la falta de firma de algún Licitante no invalidará su contenido y efectos, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los que no hayan asistido, para efectos de su notificación.

IX. En caso de detectarse durante el desarrollo de este acto anomalías o desviaciones en las propuestas, estas situaciones serán expresadas en el acta correspondiente.

1.14.2 Después de concluido el acto presentación y apertura de Propuestas, la Secretaría procederá a la evaluación detallada de un mínimo de dos Propuestas presentadas cuyo Valor del Contrato (según se determina conforme a lo señalado en el "Apartado 3 – Información Económica" de estas Bases de Licitación y en particular en el punto 3.6(8) de dicho Apartado 3 y que estará indicado en la fila 7 columna F de la Tabla Resumen de Cotización que el Licitante debe anexar a la sección económica de su Propuesta) sea el más bajo de entre la totalidad de las Propuestas presentadas (en lo sucesivo las "Primeras Propuestas Objeto de Evaluación Detallada"). Para tal efecto, las Primeras Propuestas Objeto de Evaluación Detallada se turnarán a las áreas de la Secretaría responsables para ello a efecto de que éstas evalúen su contenido. Durante esta etapa de revisión y evaluación de Propuestas la Secretaría verificará que las Primeras Propuestas Objeto de Evaluación Detallada cumplan con los requisitos solicitados en las Bases de Licitación y desechará aquellas que no cumplan con los mismos, en el entendido de que de conformidad con lo previsto en el penúltimo párrafo del artículo 36 de la LAASSP, no serán objeto de evaluación, las condiciones establecidas en estas Bases de Licitación que tengan como propósito facilitar la presentación de las Propuestas y agilizar la conducción de los actos de la licitación, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, no afecte la solvencia de las Propuestas, siendo que la inobservancia por parte de los Licitantes respecto a dichas condiciones o requisitos no será motivo para desechar sus Propuestas de conformidad con lo previsto en dicho precepto legal. En caso de que las Primeras Propuestas Objeto de Evaluación Detallada deba ser desechadas por no cumplir con los requisitos solicitados en las Bases de Licitación de conformidad con lo previsto en las mismas o por no ser "Solventes" de conformidad con lo señalado en punto 1.16 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, la Secretaría procederá a la evaluación detallada de la siguiente Propuesta cuyo precio total ofertado sea el más bajo de entre las demás Propuestas diversas a las Primeras Propuestas Objeto de Evaluación Detallada (a las siguientes tres Propuestas objeto de evaluación detallada se les denominará en lo sucesivo como las "Segundas Propuestas Objeto de Evaluación Detallada", y conjuntamente con las Primeras Propuestas Objeto de Evaluación Detallada, se les denominará como las "Propuestas Objeto de Evaluación Detallada").

En caso de detectarse anomalías o desviaciones en las Propuestas Objeto de Evaluación Detallada, estas situaciones serán expresadas en el acta resultante.

1.14.3 La Secretaría pondrá a disposición de los Licitantes las actas del acto de presentación y apertura de propuestas y del fallo, cuando éste se realice en junta pública, para efectos de su notificación; este procedimiento sustituye a la notificación personal. Para este efecto se

fijarán copias de dichas actas o el aviso del lugar donde serán proporcionadas, en el Tablero de Avisos de la Dirección de Adquisiciones de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de la Secretaría ubicada en Puebla No. 143, Piso 4, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, por un término no menor a cinco (5) Días Hábiles a partir de que finalicen dichos actos. Asimismo, las actas de los eventos de esta licitación serán publicadas en COMPRANET a más tardar el día hábil siguiente al de su emisión. La Secretaría podrá anticipar o diferir la fecha de la emisión del fallo, lo cual quedará asentado en el acta del acto de presentación y apertura de propuestas para efectos de su notificación.

1.15 Criterio para la evaluación de las Propuestas.

Se considerará que una Propuesta se ajusta a los documentos y demás requerimientos de la licitación cuando contenga todos los documentos, cumpla con todas las estipulaciones y condiciones de dichos documentos y cumpla con lo señalado en el "Apartado 2 – Información Técnica". Para llegar a esta determinación, la SEP se basará en los documentos que constituyan la propia Propuesta. La calificación será dada en términos estrictos de "cumple" o "no cumple".

Si la SEP determina que la Propuesta no se ajusta a los documentos, estipulaciones y condiciones de la licitación, la Propuesta será rechazada sin que posteriormente el Licitante pueda subsanar los errores u omisiones en que haya incurrido. Los documentos de licitación constan de: la Convocatoria, las Bases de Licitación ("Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" con sus respectivos anexos, conjuntamente con el "Apartado 2 – Información Técnica", el "Apartado 3 – Información Económica" y el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" con sus respectivos anexos), las modificaciones a los documentos antes mencionados y las respuestas a las preguntas formuladas por los Licitantes, en caso de que las hubiere.

1.15.1 La Secretaría elaborará tablas comparativas técnicas y económicas respecto de las Propuestas Objeto de Evaluación Detallada para emitir el resultado correspondiente, donde se considerarán los aspectos correspondientes a la evaluación técnica y a la evaluación económica como se indican en los "Apartados 2 – Información Técnica" y "Apartado 3 – Información Económica", respectivamente, de estas Bases de Licitación.

No se utilizarán en las evaluaciones mecanismos de puntos o porcentajes o criterios de evaluación relativos al de costo beneficio de los previstos en el artículo 36 de la LAASSP.

1.15.2 Si un Licitante nacional se considera afectado por suponer la existencia de prácticas desleales de comercio internacional, podrá solicitar la intervención, tanto a la Secretaría como a la Secretaría de Economía. De presentarse esta situación, el Licitante inconforme se obliga a aportar la información documental que se le solicite y, en caso de que ante la Secretaría de Economía se llegase a probar la existencia de dichas prácticas, al Licitante que las cometa se le aplicará lo indicado en el último párrafo del artículo 53 de la LAASSP.

Los Licitantes extranjeros deberán abstenerse de incurrir en prácticas desleales de comercio en sus propuestas, específicamente mediante discriminación de precios o subsidios y se comprometen, en unión con los Licitantes nacionales que denuncien dichas prácticas, a proporcionar tanto a la Secretaría como a las autoridades competentes, toda la información que esta entidad o dichas autoridades le soliciten, en cuyo defecto serán descalificados, o de haberse adjudicado el Contrato, éste podrá ser rescindido administrativamente sin responsabilidad para la Secretaría. En caso de subsistir el Contrato, al adjudicatario se le aplicará lo previsto en el último párrafo del artículo 53 de la LAASSP.

1.16 Criterios para la adjudicación.

Las Propuestas Objeto de Evaluación Detallada que cumplan satisfactoriamente con las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en estas Bases de Licitación, incluyendo sin limitar el cumplimiento de los requerimientos previstos en el "Apartado 2 – Información Técnica" y el "Apartado 3 – Información Económica" de estas Bases de Licitación, y respecto de las que la Secretaría determine que garantizan satisfactoriamente el cumplimiento del Contrato, serán declaradas por la Secretaría como "Solventes" y las demás serán desechadas.

La adjudicación del Contrato se realizará en un 100% a un solo Licitante.

En caso de que las Propuestas Objeto de Evaluación Detallada de dos o más Licitantes hayan sido declaradas "Solventes", el Contrato se adjudicará al Licitante cuya Sección Económica de su Propuesta establezca el Valor del Contrato (según se determina conforme a lo señalado en el "Apartado 3 – Información Económica" de estas Bases de Licitación y en particular en el punto 3.6(8) de dicho Apartado 3 y que estará indicado en la fila 7 columna F de la Tabla Resumen de Cotización que el Licitante debe anexar a la sección económica de su Propuesta) más bajo de conformidad con lo señalado en el "Apartado 3 – Información Económica" de estas Bases de Licitación, de conformidad con lo previsto en el segundo párrafo de la fracción I del artículo 36 Bis de la LAASSP.

Conforme el artículo 44 del Reglamento, en el caso de existir empate en el Valor del Contrato de dos o más propuestas Objeto de Evaluación Detallada, la adjudicación del Contrato se efectuará a favor del Licitante que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que se celebrará en el acto de fallo. Para efectos de lo anterior, se depositará en una urna transparente un boleto por cada Propuesta Objeto de Evaluación Detallada cuyo Valor del Contrato hubiere arrojado empate. El Licitante cuyo boleto sea extraído en primer lugar será el ganador y se le adjudicará el Contrato. Los boletos que no sean extraídos se considerarán eliminados y no tendrán derecho a adjudicación.

No obstante lo anterior, conforme al artículo 14 segundo párrafo de la Ley y al Decreto, 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 con la que cuente.

En el supuesto de que el Licitante que haya obtenido adjudicación no la acepte, se aplicará lo señalado en el artículo 46 de la LAASSP, pudiendo adjudicarle el Contrato al Licitante que haya presentado la siguiente Propuesta Objeto de Evaluación Detallada solvente más baja y así sucesivamente, siempre que la diferencia en el Valor del Contrato respecto de la Propuesta Objeto de Evaluación Detallada que inicialmente hubiera resultado ganadora no sea superior al diez por ciento. Lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto por los artículos 31 fracción XVII y 60 de la LAASP.

1.17 Causas de descalificación de Propuestas.

Se descalificará al Licitante cuya propuesta no cumpla con alguno de los requisitos establecidos en estas Bases de Licitación que afecte la solvencia de la Propuesta, así como la comprobación de que algún Licitante ha acordado con otro u otros elevar los precios del servicio objeto de la presente licitación o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás Licitantes, de acuerdo a lo establecido en la Fracción IV del Artículo 31 de la LAASSP.

1.17.1 Se destaca que también se descalificará la propuesta del Licitante que incurra en alguno de los siguientes supuestos:

a) No presentar escrito o formato de acuerdo con el punto 1.12 b) de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación, donde indique la acreditación de la personalidad del representante legal que firme las propuestas.
b) No presentar evidencia de pago de las bases de licitación, de conformidad con lo indicado en el inciso g) del punto 1.12 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación.
c) No cumplir con las especificaciones técnicas contenidas en el "Apartado 2 – Información Técnica" de estas Bases de Licitación.
d) No entregar la información técnica solicitada en el "Apartado 2 – Información Técnica" de estas Bases de Licitación.
e) La comprobación de que el Licitante o algún miembro del consorcio en caso de presentación de propuestas conjuntas o consorciadas ha acordado con otro u otros Licitantes elevar los precios de los servicios cuya contratación es el objeto de estas Bases de Licitación, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás Licitantes;
f) No incluir la declaración de ausencia de impedimentos legales (**Anexo "1.1"** del "Apartado 1- Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación).
g) Que su Propuesta no cumpla con las condiciones, estructura y proporciones aplicables a las Tarifas y metodología de pago establecidas previstas en el "Apartado 3 – Información Económica" de estas Bases de Licitación.
h) No cumplir con la vigencia de la Propuesta de acuerdo con lo solicitado en estas Bases de Licitación.
i) No incluir en su Propuesta la carta aceptación indicando que se someterá a los tribunales y la legislación mexicana en caso de controversia, de acuerdo con lo indicado en los puntos 1.34 y 1.36 del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación (**Anexo "1.9"** del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de las presentes Bases de Licitación).

j) No presentar en idioma español las Propuestas o no presentar las traducciones al español de cualquier otro material impreso, como folletos, catálogos y publicaciones que proporcione el Licitante, que sean necesarios para evaluar su propuesta técnica y que hayan sido presentados en un idioma diferente al español.

k) Presentar la propuesta con textos entre líneas, tachaduras o enmendadurasNo presentar la carta compromiso, para aquellos Licitantes que presenten propuestas conjuntas (consorciadas) (**Anexo "1.2"** del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de las presentes Bases de Licitación).

l) No presentar la carta de declaración unilateral de integridad (**Anexo "1.10"** del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de las presentes Bases de Licitación).

m) No cumplir con lo establecido por el punto 1.37 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de las presentes Bases de Licitación.

n) Cuando no cumplan con alguno de los requisitos establecidos en estas Bases de Licitación que afecten la solvencia de la propuesta, mismos que se asentarán en las actas respectivas o en el dictamen a que se refiere el último párrafo del artículo 36 Bis de la LAASSP.

o) Cuando la información resulte falsa total o parcialmente, o se detecten irregularidades en la documentación presentada.

p) Cuando no presente el documento solicitado o se acredite que el Licitante o los miembros del consorcio, en su caso, se encuentra en alguno de los supuestos indicados en los artículos 31 fracción XXIV y 50 de la LAASSP y el artículo 8 Fracción XX de la LFRASP.

q) Cuando se demuestre cualquier violación a las disposiciones legales vigentes en la materia.

r) Cuando la propuesta se encuentre condicionada en cualquier forma o presente cualquier tipo de desviación a lo señalado en las Bases de Licitación de tal manera que se afecte la solvencia de la propuesta.

s) Cuando el Licitante no acredite haber realizado el pago de las Bases de Licitación.

En estos casos, se incluirán las observaciones que correspondan en el acta de apertura de propuestas y/o en el acta de fallo.

1.18 Declaración de licitación desierta.

Se podrá declarar desierta la licitación en cualquiera de los siguientes casos:

a) Cuando las propuestas presentadas no reúnan los requisitos establecidos en estas Bases de Licitación

b) Cuando las Tarifas ofertadas no fueran aceptables para la Secretaría conforme a la investigación de precios realizada, en el entendido de que los resultados de la investigación por los que se determine que las Tarifas no son aceptables, se incluirá en el dictamen al que alude el artículo 36 Bis de la LAASSP; o

c) Cuando ningún Licitante se hubiese inscrito para participar o ninguna Propuesta sea presentada en el acto de presentación y apertura de Propuestas.

Si la licitación fuese declarada desierta por virtud de que las Propuestas presentadas no reúnan los requisitos de estas Bases de Licitación o las Tarifas, conforme a la investigación de precios

realizada, no fueren aceptables, la Secretaría deberá expedir una segunda convocatoria de conformidad con lo previsto en el artículo 38 de la LAASSP.

1.19 Dictamen de adjudicación

La Secretaría, con base en el análisis comparativo de las Propuestas Objeto de Evaluación Detallada, 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 Propuesta Objeto de Evaluación Detallada y las razones para admitirlas o desecharlas conforme el artículo 36 Bis último párrafo de la LAASSP.

1.20 Notificación de fallo.

La Secretaría dará a conocer el fallo de la licitación a los Licitantes que presentaron sus propuestas en junta pública que se realizará en el domicilio ubicado la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de la Secretaría ubicada en Puebla No. 143, Sala de Licitaciones de la Dirección de Adquisiciones Piso E-3, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, en la fecha y hora indicadas en el Calendario de Actos de estas Bases de Licitación. A dicha reunión podrán asistir libremente los Licitantes que hubieran participado en el acto de presentación y apertura de proposiciones de acuerdo al artículo 37 de la LAASSP. El fallo indicará el Licitante que resultó ganador, así como las razones por las cuales las demás Propuestas no resultaron ganadoras. Se levantará el acta respectiva que será firmada por los Licitantes en ese acto y les será entregada copia de la misma. La falta de firma de algún Licitante no invalidará su contenido y efectos poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los que no hayan asistido, para efectos de su notificación. Para este efecto se fijarán copias de dicha acta o el aviso del lugar donde serán proporcionadas, en el Tablero de Avisos de la Dirección de Adquisiciones de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de la Secretaría ubicada en Puebla No. 143, Piso 4, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, por un término no menor a cinco (5) Días Hábiles a partir de que finalice dicha junta. Este procedimiento sustituye a la notificación personal.

Se difundirá la identidad del Licitante ganador el Día Hábil siguiente a la emisión del fallo, a través de COMPRANET. En las licitaciones públicas internacionales bajo la cobertura de los tratados de libre comercio, se realizará la publicación de la identidad del Licitante ganador dentro de los setenta y dos (72) días naturales posteriores al fallo a través del Diario Oficial de la Federación.

Una vez que el Licitante ganador ha sido notificado del fallo, y como requisito para la firma del Contrato, es indispensable se encuentre contemplado en el catálogo de beneficiarios que tiene establecido la Dirección General de Administración Presupuestal y Recursos Financieros de la Secretaría ubicada en General Tiburcio Montiel No. 15, Col. San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo C.P. 11850.

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 LAASSP.

1.21 Cancelación de la licitación.

La Secretaría se reserva el derecho de cancelar la licitación, o bien, rechazar todas las Propuestas presentadas antes de la fecha del fallo, sin incurrir en ninguna responsabilidad, de conformidad con lo señalado en el artículo 38 de la LAASSP que establece lo siguiente:

> "Artículo 38.- Las dependencias o entidades procederán a declarar desierta una licitación, cuando las propuestas presentadas no reúnan los requisitos de las bases de la licitación o sus precios, conforme a la investigación de precios realizada, no fueren aceptables.
>
> Los resultados de la investigación por los que se determine que los precios no son aceptables, se incluirá en el dictamen a que alude el artículo 36 Bis de este Ley. Dicha determinación se hará del conocimiento de los Licitantes en el fallo correspondiente.
>
> Tratándose de licitaciones en las que una o varias partidas se declaren desiertas, la convocante podrá proceder, sólo respecto a esas partidas, a celebrar una nueva licitación, o bien un procedimiento de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa, según corresponda.
>
> Las dependencias y entidades podrán cancelar una licitación, partidas o conceptos incluidos en éstas, por caso fortuito o fuerza mayor. De igual manera, podrán cancelar cuando existan circunstancias, debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad para adquirir o arrendar los bienes o contratar la prestación de los servicios, y que de continuarse con el procedimiento de contratación se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a la propia dependencia o entidad. La determinación de dar por cancelada la licitación, partidas o conceptos, deberá precisar el acontecimiento que motiva la decisión, la cual se hará del conocimiento de los Licitantes."

En caso de ser cancelada esta licitación se avisará por escrito a todos los Licitantes.

En el acta correspondiente se asentará las causas que motivaron la cancelación de la licitación.

1.22 Vigencia del Contrato y plazo de prestación de los Servicios.

La vigencia del Contrato iniciará a partir de la fecha de firma del mismo. Los Servicios se prestarán en los plazos, términos y de conformidad con lo señalado en las Cláusulas 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 y demás aplicables que se contienen en el Modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación, y concluirán el 31 de diciembre de 2010.

1.23 Periodo de vigencia de la Propuesta.

La Propuesta deberá tener una vigencia de 90 días naturales contados a partir de la fecha de apertura de Propuestas. La Propuesta cuyo período de vigencia sea más corto que el requerido, será descalificada por no ajustarse a lo solicitado en este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de las presentes Bases de Licitación.

1.24 Documentación adicional requerida a los Licitantes ganadores.

Adicionalmente el Licitante ganador deberá presentar los documentos que a continuación se enlistan, al área contratante, previo a la firma del Contrato, durante los tres (3) Días Hábiles posteriores a la fecha de la notificación del fallo de la licitación:

A. Licitante nacional (o miembros del consorcio nacionales):

a) **Licitante:** documento en el que conste fehacientemente la inscripción en el Registro Federal de Causantes (R.F.C.), expedido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para las personas físicas, y para el caso de personas morales, además el testimonio notarial del acta constitutiva con la constancia de inscripción en el Registro Público de Comercio y, en su caso, las modificaciones que haya sufrido.

b) **Obligaciones fiscales:** presentar un escrito por si, o a través de su representante legal, siguiendo el texto contenido en el formato que como **Anexo "1.13"** se adjunta a este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de las presentes Bases de Licitación, utilizando preferentemente dicho formato.

c) **Poder notarial del representante legal:** con facultades generales para actos de dominio, administración, o especial en el que expresamente se le faculte para firmar propuestas, participar en licitaciones, entregar propuestas y participar en los actos de apertura de propuestas y fallo, y suscribir contratos relacionados con las mismas, presentado identificación vigente de la persona que ostenta el poder emitida por una autoridad oficial.

d) **Convenio del consorcio protocolizado:** En caso de que el Licitante ganador sea un consorcio, deberá presentar una copia del convenio celebrado por todos los miembros del consorcio al que hace referencia el inciso i) del punto 1.12 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación debidamente protocolizado.

B. Licitante extranjero:

a) **Licitante:** acta constitutiva o documento equivalente, en la que conste fehacientemente la existencia de la sociedad, debidamente certificada por la autoridad competente del país donde se encuentre ubicada la misma, así como su traducción al español por perito oficial,

documentación que a su vez deberá encontrarse protocolizada ante notario público mexicano.

En caso de que el acta constitutiva o documento equivalente de la sociedad licitante provenga de los países signatarios de la "Convención de la Haya por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros" deberán presentarse con la apostilla correspondiente y su traducción al español por perito oficial, documentación que a su vez deberá encontrarse protocolizada ante notario público mexicano.

En caso de que el acta constitutiva o documento equivalente de la sociedad licitante provenga de países no signatarios de la Convención mencionada, deberá presentar original o copia certificada, debidamente legalizada por la autoridad competente del país de origen y traducida al español por perito oficial, documentación que a su vez deberá de encontrarse protocolizada ante notario público mexicano.

b) **Obligaciones fiscales:** presentar un escrito por si, o a través de su representante legal, siguiendo el texto contenido en el formato que como **Anexo "1.13"** se adjunta del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de las presentes Bases de Licitación, utilizando preferentemente dicho formato. Este escrito únicamente debe ser presentado por los Licitantes o miembros del consorcio de nacionalidad extranjera que cuenten con Registro Federal de Contribuyentes en México.

c) **Poder notarial del representante legal:** con facultades generales para actos de dominio, administración, o especial en el que expresamente se le faculte para firmar propuestas, participar en licitaciones, entregar propuestas y participar en los actos de apertura de propuestas y fallo, y suscribir contratos relacionados con las mismas, presentando identificación vigente de la persona que ostenta el poder emitida por una autoridad oficial.

El poder del representante puede expedirse de acuerdo con cualquiera de las siguientes opciones:

i) **poder otorgado ante el cónsul de México,** acreditado en el país de origen del Licitante, actuando dicho funcionario como notario público mexicano; o bien,

ii) **poder otorgado ante notario extranjero** y traducido en idioma español por perito oficial.

d) **Convenio del consorcio protocolizado:** En caso de que el Licitante ganador sea un consorcio, deberá presentar una copia del convenio celebrado por todos los miembros del consorcio al que hace referencia el inciso i) del punto 1.12 de este "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de estas Bases de Licitación debidamente protocolizado.

Los documentos públicos y administrativos de Licitantes provenientes de los países signatarios de la "Convención de la Haya por la que se suprime el requisito de legalización

de los documentos públicos extranjeros" deberán presentarse con la apostilla correspondiente y su traducción al español por perito oficial, documentación que a su vez deberá encontrarse protocolizada ante notario público mexicano.

Los Licitantes de países no signatarios de la Convención mencionada, deberán presentar los documentos públicos y administrativos en original o copia certificada, debidamente legalizada por la autoridad competente del país de origen y traducida al español por perito oficial, documentación que a su vez deberá de encontrarse protocolizada ante notario público mexicano.

Se deberá presentar original o copia certificada para su cotejo y copia simple para el archivo de estos documentos. Después de su revisión, se devolverán al Licitante los originales o copias certificadas.

1.25 Moneda en la que se deberán de presentar las Propuestas.

Los Licitantes, deberán presentar sus propuestas económicas exclusivamente en Moneda Nacional (pesos mexicanos), a dos decimales, de acuerdo a la Ley Monetaria en vigor, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

1.26 Condiciones de la Tarifa

Las Tarifas deberán ser fijas, deberán cumplir los requisitos señalados en el “Apartado 3 – Información Económica”; sin embargo, serán actualizadas anualmente únicamente por la variación en el Índice Nacional de Precios al Consumidor de conformidad con lo previsto en la Cláusula 15 del modelo de Contrato que constituye el “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios” de estas Bases de Licitación.

1.27 Condiciones de pago.

La Secretaría pagará la contraprestación de acuerdo a las Cláusulas 15 y 16 del Modelo de Contrato contenido en el “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios” de estas Bases de Licitación.

El pago por los Servicios quedará condicionado, en su caso, al pago que el Prestador deba efectuar por concepto de penas convencionales de acuerdo al artículo 64 del Reglamento, sin perjuicio de lo previsto en el modelo de Contrato contenido en el “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Servicios” de estas Bases de Licitación.

1.28 Penalizaciones.

En caso de demora en la prestación de los Servicios, o en caso de incumplimiento en la prestación de los mismos, o en caso de rescisión del Contrato o de la aplicación de Deductivas Definitivas como

resultado de los incumplimientos del Prestador, se aplicarán las penalizaciones previstas en la – Cláusula 17.2 y el Anexo 22 del modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Servicios" de estas Bases de Licitación.

1.29 Utilización de los documentos e información.

El Licitante se obliga a no utilizar, sin previo consentimiento por escrito de la Secretaría, los documentos o información contenida en estas Bases de Licitación, sus anexos y los documentos que de ellos deriven especificaciones técnicas, planos, dibujos, etc., salvo las que tengan relación indispensable para el buen cumplimiento de su objeto y será bajo su propia responsabilidad y sin menoscabo de los términos y condiciones asentados en el contrato respectivo.

La información contenida en las propuestas presentadas por los Licitantes en este procedimiento, se clasifica como reservada por parte de la Secretaría, con fundamento en lo preceptuado en el artículo 14, fracciones II y IV, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

1.30 Formalización del Contrato.

La Secretaría entregará un ejemplar del Contrato con firmas autógrafas al Licitante ganador. La firma del Contrato se realizará en las oficinas que la Secretaría designe para ello, la cual informará su ubicación al Licitante adjudicado. La formalización del Contrato deberá realizarse dentro de los veinte (20) días naturales siguientes a la notificación del fallo correspondiente, en el entendido de que el representante del Licitante que firme el Contrato deberá identificarse y acreditar su personalidad en los términos del punto 1.12 b) del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de las presentes Bases de Licitación que lo faculte para ello.

Aquel Licitante que no firme el Contrato en el plazo señalado, por causas imputables al mismo, será sancionado en los términos del artículo 60 de la LAASSP.

A partir de la fecha en que el Licitante o su representante legal firme el Contrato, contará con cinco (5) Días Hábiles para formular por escrito las aclaraciones que estime pertinentes, en el entendido que de no hacerlo, el Contrato se considerará plenamente aceptado en todos sus términos y condiciones.

1.31 Garantía de Cumplimiento de Contrato

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Prestador bajo el Contrato se estará de acuerdo a lo especificado en la Cláusula 17.1 del Modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación. El Licitante ganador deberá entregar la Garantía de Cumplimiento a más tardar el 10º día natural siguiente a la fecha de firma del Contrato y ésta deberá ser por un importe del 10% del Valor del Contrato.

1.32 Solución de controversias.

La Secretaría y el Licitante harán lo posible por resolver bilateralmente cualquier diferencia de toda índole y las negociaciones serán directas y por escrito entre ambas partes, de acuerdo a lo indicado en la Cláusula 26 del Modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación.

Si no se llegase a un acuerdo las controversias que se susciten con motivo de esta licitación se resolverán con apego a lo previsto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones de carácter federal aplicables.

1.33 Inconformidades.

Las personas interesadas podrán inconformarse en términos del artículo 65 de la Ley, ante la Secretaría de la Función Pública o la Contraloría Interna, ubicada en Av. Universidad 1074 Col. Xoco Deleg. Benito Juárez en México, Distrito Federal, de 9.00 a 15.00 hrs. en días hábiles, por actos del procedimiento de contratación que contravengan las disposiciones que rigen las materias objeto de la LAASSP, cuando dichos actos se relacionen con:

a) La convocatoria, las Bases de Licitación o la junta de aclaraciones, siempre que el interesado haya adquirido las Bases de Licitación y manifestado su objeción, así como los argumentos y razones jurídicas que la funden, en la propia junta de aclaraciones. En este supuesto, la inconformidad sólo podrá presentarse por el interesado dentro de los diez Días Hábiles siguientes a la celebración de la última junta de aclaraciones;
b) Los actos cometidos durante el acto de presentación y apertura de proposiciones y el fallo. En este caso, la inconformidad sólo podrá presentarse por el Licitante dentro de los diez Días Hábiles siguientes a la notificación del acto respectivo, o
c) Los actos y omisiones por parte de la Secretaría que impidan la formalización del contrato en los términos establecidos en las Bases de Licitación o en la LAASSP. En esta hipótesis, la inconformidad sólo podrá presentarse por quien haya resultado adjudicado, dentro de los diez Días Hábiles siguientes a aquél en que se hubiere vencido el plazo para la formalización del Contrato.

La Secretaría de la Función Pública desechará las inconformidades que se presenten en contra de los actos o en momentos distintos a los arriba señalados; igualmente desechará las inconformidades a que se refiere el inciso a) anterior cuando de las constancias se desprenda que el inconforme no hubiere asistido a la junta de aclaraciones o cuando, habiendo asistido, no hubiere manifestado su objeción y los argumentos y razones jurídicas que la funden respecto de aquellos actos que presuntamente contravengan las disposiciones que rigen las materias objeto de la LAASSP.

La inconformidad será presentada, a elección del proponente, por escrito o a través de medios remotos de comunicación electrónica, que al efecto establezca la Secretaría de la Función Pública.

Transcurrido el plazo establecido, precluirá para los interesados el derecho a inconformarse, sin perjuicio de que la Secretaría de la Función Pública pueda actuar en cualquier tiempo en términos de LAASSP.

En las inconformidades que se presenten a través de medios remotos de comunicación electrónica deberán utilizarse, en sustitución de la firma autógrafa, medios de identificación electrónica previamente certificados por la Secretaría de la Función Pública, de conformidad con lo establecido en las disposiciones DÉCIMA y DÉCIMA PRIMERA del Acuerdo publicado por la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, hoy Secretaría de la Función Pública en el Diario Oficial de la Federación el 9 de agosto del 2000**.**

1.34 Legislación aplicable.

Las partes se sujetan estrictamente a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos establecidos en las presentes Bases de Licitación, así como en la LAASSP y su Reglamento y demás disposiciones que de ella se deriven; asimismo serán aplicables supletoriamente, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles.

1.35 Infracciones y sanciones

Los Licitantes que incurran en infracciones previstas en la LAASSP, serán sancionados por la Contraloría Interna, en los términos de los Artículos 59, 60 y 61, de la LAASSP.

1.36 Tribunales competentes.

Los tribunales federales de la Ciudad de México, Distrito Federal serán el órgano jurisdiccional competente para conocer las posibles controversias que pudieran surgir bajo el Contrato, por lo que el Licitante renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle en razón de su domicilio presente o futuro.

1.37 Origen de los recursos financieros.

El Licitante ganador deberá obtener bajo su exclusiva responsabilidad el financiamiento requerido para el Proyecto, en caso de requerirlo.

En caso de que el Licitante desee utilizar un esquema de financiamiento en el que participe la banca de desarrollo mexicana como intermediario, el origen de los recursos deberá ser a través de nuevas líneas de crédito y no deberá involucrar ninguna garantía que comprometa a la Secretaría ni al Gobierno Federal.

Las propuestas que no cumplan con lo anterior serán desechadas.

BASES DE LICITACIÓN

PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON UN CENTRO DE CONTACTO Y CONTROL DEL PROGRAMA ENCICLOMEDIA DENOMINADO MESA DE SERVICIOS Y CONTROL DE CALIDAD ENCICLOMEDIA

ANEXOS
DEL APARTADO 1 – INSTRUCCIONES PARA LOS LICITANTES

ANEXO 1.1

DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE IMPEDIMENTOS LEGALES.

ARTÍCULOS 31 FRACCIÓN XXIV Y 50 DE LA LEY Y 8 FRACCIÓN XX DE LA LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Lugar y fecha de expedición
Licitación Pública Internacional .....

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PRESENTE

En cumplimiento de los requisitos establecidos en las bases de la Licitación Pública Internacional No. _____, para la prestación de servicios relacionados con un centro de contacto y control del programa Enciclomedia, a través de una Mesa de Servicios y Control de Calidad Enciclomedia, declaro **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD,** que la empresa (Nombre de la empresa)_____, a la cual represento, no se encuentra en alguno de los supuestos que establece el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 8 fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y que por conducto de la empresa que represento no participan en esta licitación, personas físicas o morales inhabilitadas por resolución de la Secretaría de la Función Pública, en los términos del la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, con el propósito de evadir los efectos de la inhabilitación. Sin perjuicio de cualquier otro posible supuesto, declaro que:

a) En el capital social de mi representada no participan personas físicas o morales que se encuentren inhabilitadas por resolución de la Secretaría de la Función Pública; y
b) En el capital social de mi representada no participan personas morales en cuyo capital social, a su vez, participen personas físicas o morales que se encuentren inhabilitadas por resolución de la Secretaría de la Función Pública.

Por lo tanto consentimos en someternos a las disposiciones que establece el Título Sexto, Capítulo Único de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

A T E N T A M E N T E

_____

(NOMBRE Y FIRMA AUTÓGRAFA DEL REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL DE LA EMPRESA)

NOTA:

1 En el caso de propuestas conjuntas, la manifestación que se contiene en esta carta deberá ser presentada individualmente por escrito, por cada uno de los integrantes del Consorcio.

2 En el supuesto de que el licitante se trate de una persona física, el texto que se contiene en esta carta se deberá ajustar en su parte conducente, debiendo aclarar que el licitante persona física de que se trate no participan en el capital social de personas morales que se encuentren inhabilitadas por resolución de la Secretaría de la Función Pública.

3 En los supuestos de inhabilitación por resolución de la Secretaría de la Función Pública, la participación social deberá tomarse en cuenta al momento de la infracción que hubiere motivado la inhabilitación.

ANEXO 1.2

CARTA COMPROMISO PARA PROPUESTAS CONJUNTAS (CONSORCIOS).

Lugar y fecha de expedición
Licitación Pública Internacional .....

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PRESENTE

Hacemos referencia a las bases de licitación ..... que han sido emitidas en relación con la Convocatoria publicada por la Secretaría de Educación Pública el ..... de .... de .....;

Con base en lo anterior, los abajo firmantes nos comprometemos incondicionalmente de manera conjunta y solidaria a lo siguiente en relación con nuestra propuesta:

1. De resultar ganadores en la presente licitación, a celebrar el Contrato de Prestación de Servicios correspondiente en los términos y condiciones estipulados en las Bases de Licitación, en la inteligencia de que la información legal, administrativa, técnica y económica requerida en las bases de licitación, se adjunta en la propuesta presentada con la presente Carta Compromiso.

2. La propuesta será válida por un período de 90 (noventa) días calendario contados a partir de la fecha de presentación de proposiciones, de conformidad con las Bases de Licitación.

3. Cada uno de los firmantes somos conjunta y solidariamente responsables ante Secretaría de Educación Pública por el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a nuestro cargo contenidas en esta Carta Compromiso, en las Bases de Licitación y en el Contrato de Prestación de Servicios que de la misma pudiera otorgarse.

4. Hasta que el Contrato de Prestación de Servicios sea formalizado y la Garantía de Cumplimiento sea constituida, o bien, se cumpla el plazo establecido en el inciso 2 de esta Carta Compromiso, la presente Carta Compromiso y la propuesta presentada se consideran en forma incondicional para los efectos legales que correspondan.

5. Estamos de acuerdo que, de resultar ganadores en la presente licitación, si por causas imputables a nosotros, el Contrato de Prestación de Servicios no se formalizara en ..... o máximo dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de notificación del fallo de la licitación o no otorgamos la Garantía de Cumplimiento dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la formalización del Contrato de Prestación de Servicios, ustedes tendrán derecho, a notificar lo correspondiente al Órgano Interno de Control en la Secretaría.

6. Manifestamos nuestra aceptación para que ustedes determinen cual es la propuesta ganadora conforme a lo establecido en las Bases de Licitación.

7. En cumplimiento de lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, convenimos en designar al Sr. .....representante legal de la empresa ..... como el representante común de los abajo firmantes para los fines de esta licitación.

8. Manifestamos que ninguno de los integrantes de la agrupación se encuentra en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 31 fracción XXIV y 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

9. De conformidad con lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el artículo 31 de su Reglamento, hemos celebrado entre todas las personas que integran la agrupación, un convenio, del cual se anexa original y copia, en los términos de la legislación aplicable, en el que se establecen con precisión los siguientes aspectos:

   a) Nombre y domicilio 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.
   b) Nombre de los representantes de cada una las personas agrupadas, identificando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que se 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.
   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, especificando en todo caso el integrante del consorcio que será responsable de la operación de la MSC.
   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 de Prestación de Servicios que se firme.

10. La presente carta compromiso se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Cualquier controversia o reclamación derivada o relacionada con la presente carta compromiso quedará sujeta a la competencia exclusiva de los tribunales federales de la ciudad de México, Distrito Federal.

Los términos en mayúscula que no estén definidos expresamente en esta comunicación, tendrán el significado que se les asigna en las Bases de Licitación o en el Modelo de Contrato de Prestación de Servicios que constituye el “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios” de las Bases de Licitación.

Fechada a los ____ días del mes de _____ de 200_.

Nombre del licitante

_____

Por: (nombre del representante legal debidamente autorizado)

_____

Por: (nombre del representante legal debidamente autorizado)

_____

Por: (nombre del representante legal debidamente autorizado)

Nota: el presente formato podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo seguir el texto de su contenido.

ANEXO 1.3

NOTA INFORMATIVA PARA PAÍSES MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO Y FIRMANTES DE LA CONVENCIÓN PARA COMBATIR EL COHECHO DE SERVIDORES PÚBLICOS EXTRANJEROS EN TRANSACCIONES COMERCIALES INTERNACIONALES.

El compromiso de México en el combate a la corrupción ha transcendido nuestras fronteras y el ámbito de acción del gobierno federal. En el plano internacional y como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y firmante de la Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales, hemos adquirido responsabilidades que involucran a los sectores público y privado.

Esta Convención busca establecer medidas para prevenir y penalizar a las personas y a las empresas que prometan o den gratificaciones a funcionarios públicos extranjeros que participan en transacciones comerciales internacionales. Su objetivo es eliminar la competencia desleal y crear igualdad de oportunidades para las empresas que compiten por las contrataciones gubernamentales.

La OCDE ha establecido mecanismos muy claros para que los países firmantes de la Convención cumplan con las recomendaciones emitidas por ésta y en el caso de México, iniciará en noviembre de 2003 una segunda fase de evaluación la primera ya fue aprobada en donde un grupo de expertos verificará, entre otros:

- La compatibilidad de nuestro marco jurídico con las disposiciones de la Convención.
- El conocimiento que tengan los sectores público y privado de las recomendaciones de la Convención.

El resultado de esta evaluación impactará el grado de inversión otorgado a México por las agencias calificadoras y la atracción de inversión extranjera.

Las responsabilidades del sector público se centran en:

- Profundizar las reformas legales que inició en 1999.
- Difundir las recomendaciones de la Convención y las obligaciones de cada uno de los actores comprometidos en su cumplimiento.
- Presentar casos de cohecho en proceso y concluidos (incluyendo aquellos relacionados con lavado de dinero y extradición).

Las responsabilidades del sector privado contemplan:

Las empresas: adoptar esquemas preventivos como el establecimiento de códigos de conducta, de mejores prácticas corporativas (controles internos, monitoreo, información financiera pública, auditorias externas) y de mecanismos que prevengan el ofrecimiento y otorgamiento de recursos o bienes a servidores públicos, para obtener beneficios particulares o para la empresa.

Los contadores públicos; realizar auditorias; no encubrir actividades ilícitas (doble contabilidad y transacciones indebidas, como asientos contables falsificados, informes financieros fraudulentos, transferencias sin autorización, acceso a los activos sin consentimiento de la gerencia); utilizar registros contables precisos; informar a los directivos sobre conductas ilegales.

Los abogados: promover el cumplimento y revisión de la Convención (imprimir el carácter vinculatorio entre ésta y la legislación nacional); impulsar los esquemas preventivos que deben adoptar las empresas.

Las sanciones impuestas a las personas físicas o morales (privados) y a los servidores públicos que incumplan las recomendaciones de la Convención, implican entre otras, privación de la libertad, extradición, decomiso y/o embargo de dinero o bienes.

Asimismo, es importante conocer que el pago realizado a servidores públicos extranjeros es perseguido y castigado independientemente de que el funcionario sea acusado o no. Las investigaciones pueden iniciarse por denuncia, pero también por otros medios, como la revisión de la situación patrimonial de los servidores públicos o la identificación de transacciones ilícitas, en el caso de las empresas.

El culpable puede ser perseguido en cualquier país firmante de la Convención, independientemente del lugar donde el acto de cohecho haya sido cometido.

En la medida que estos lineamientos sean conocidos por las empresas y los servidores públicos estaremos contribuyendo a construir estructuras preventivas que impidan el incumplimiento de las recomendaciones de la Convención y por tanto la comisión de actos de corrupción.

Por otra parte, es de señalar que el Código Penal Federal sanciona el cohecho en los siguientes términos:

“Articulo 222

Cometen el delito de cohecho:

I El servidor público que por sí, o por interpósita persona solicite o reciba indebidamente para sí o para otro, dinero o cualquiera otra dádiva, o acepte una promesa, para hacer o dejar de hacer algo justo o injusto relacionado con sus funciones, y

II El que de manera espontánea dé u ofrezca dinero o cualquier otra dádiva a alguna de las personas que se mencionan en la fracción anterior, para que cualquier servidor público haga u omita un acto justo o injusto relacionado con sus funciones.

Al que comete el delito de cohecho se le impondrán las siguientes sanciones:

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva o promesa no exceda del equivalente de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, o sea valuable, se impondrán de tres meses a dos años de prisión, multa de treinta a trescientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito y destitución e inhabilitación de tres meses a dos años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva, promesa o prestación exceda de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito se impondrán de dos años a catorce de prisión multa de trescientas a quinientas veces el salario mínimo vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito y destitución e inhabilitación de dos años a catorce años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

En ningún caso se devolverá a los responsables del delito de cohecho, el dinero o dádivas entregadas, las mismas se aplicarán en beneficio del Estado.

Capítulo XI

Cohecho a servidores públicos extranjeros.

Artículo 222 bis

Se impondrán las penas previstas en el artículo anterior al que con el propósito de obtener o retener para sí o para otra persona ventajas indebidas en el desarrollo o conducción de transacciones comerciales internacionales, ofrezca, prometa o dé, por si o por interpósita persona, dinero o cualquiera otra dádiva, ya sea en bienes o servicios:

I A un servidor público extranjero para que gestione o se abstenga de gestionar la tramitación o resolución de asuntos relacionados con las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión;

II A un servidor público extranjero para llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto que se encuentre fuera del ámbito de las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión o,

III A cualquier persona para que acuda ante un servidor público extranjero y le requiera o le proponga llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto relacionado con las funciones inherentes al empleo, cargo o comisión de este último.

Para los efectos de este artículo se entiende por servidor público extranjero, toda persona que ostente u ocupe un cargo público considerado así por la ley respectiva, en los órganos legislativo, ejecutivo o judicial de un Estado extranjero, incluyendo las agencias o empresas autónomas, independientes o de participación estatal, en cualquier orden o nivel de gobierno, así como cualquier organismo u organización pública internacionales.

Cuando alguno de los delitos comprendidos en este artículo se cometa en los supuestos a que se refiere el artículo 11 de este Código, el juez impondrá a la persona moral hasta quinientos días multa y podrá decretar su suspensión o disolución, tomando en consideración el grado de conocimiento de los órganos de administración respecto del cohecho en la transacción internacional y el daño causado o el beneficio obtenido por la personal moral".

ANEXO 1.4

CARTA DE CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS DE LA SECRETARÍA.

Lugar y fecha de expedición
Licitación Pública Internacional .....

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PRESENTE

De conformidad con lo indicado en el punto 1.6 y el inciso f) del punto 1.12 del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes" de las Bases de Licitación arriba citada, manifestamos que conocemos y cumplimos con la legislación mexicana y lo señalado en los documentos denominados:

> Normas oficiales mexicanas, normas mexicanas y a falta de éstas, las normas internacionales, normas de referencia y especificaciones de Secretaría aplicables, de conformidad con lo establecido en los artículos 55 y 67 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL
REPRESENTANTE LEGAL DEL LICITANTE

ANEXO 1.5

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

Lugar y fecha de expedición
Licitación Pública Internacional .....

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PRESENTE

Después de examinar las condiciones de todos y cada uno de los documentos de la licitación y sus especificaciones, incluyendo el Modelo de Contrato de Prestación de Servicios que constituye el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de las Bases de Licitación, y los acuerdos derivados de las juntas de aclaraciones de las cuales acusamos recibo por la presente, los suscritos nos obligamos a prestar los Servicios a que se hace referencia en el Contrato de Prestación de Servicios de conformidad con sus condiciones y especificaciones.

Si nuestra proposición es aceptada, nos comprometemos a prestar los Servicios y a cumplir con lo señalado en el Contrato de Prestación de Servicios.

Si nuestra proposición es aceptada, contrataremos una Fianza a favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de la Secretaría expedida por una institución de fianzas debidamente autorizada para operar legalmente en México, por un monto equivalente al 10% del Valor del Contrato para asegurar el debido cumplimiento y la calidad del mismo, y a entregar la misma a la Secretaría a más tardar el 10º día calendario siguiente a la fecha de celebración del Contrato de Prestación de Servicios correspondiente.

Convenimos en mantener esta proposición por un periodo de 90 (noventa) días a partir de la fecha fijada para la recepción y apertura de proposiciones. La proposición nos obligará y podrá ser aceptada en cualquier momento antes de que expire el periodo indicado.

Los términos en mayúscula que no estén definidos expresamente en esta comunicación, tendrán el significado que se les asigna en las Bases de Licitación o en el Modelo de Contrato de Prestación de Servicios que constituye el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de las Bases de Licitación.

El domicilio consignado en nuestra propuesta será el lugar donde recibiremos toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contratos y convenios de esta licitación, cuando las notificaciones correspondientes sean distintas a las señaladas en las bases del procedimiento de contratación.

1 PERSONA FÍSICA
Nombre:
Domicilio:

2 PERSONA MORAL
Nombre o razón social:
Domicilio:

NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL LICITANTE

ANEXO 1.6

RELACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA PARTICIPAR EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS.

	Descripción del documento a entregar:	**Localización en las Bases**
	APARTADO 1 – INSTRUCCIONES PARA LOS LICITANTES	
1	Declaración de ausencia de impedimentos legales.	Puntos 1.3 y 1.12(e) Anexo 1.1
2	Declaración de no haber sido Licitante ganador en la Licitación Pública Internacional 0001100-014/05.	Puntos 1.3.2 y 1.12(f) Anexo 1.14
3a	Carta compromiso para propuestas conjuntas (consorcios).	Punto 1.3.3 Anexo 1.2
3b	Copia del convenio celebrado por todos los miembros del consorcio en los términos del artículo 34 de la LAASSP y 31 de su Reglamento, en que se establezcan con precisión los aspectos señalados en el Anexo 1.2 de las Bases de Licitación.	Puntos 1.3.3 y 1.12(i)
4	Carta de conocimiento y cumplimiento de los documentos de la Secretaría.	Punto 1.6 Anexo 1.4
5	Carta de presentación de la Propuesta.	Punto 1.12(a) Anexo 1.5
6a	Licitante Nacional. Documento en el que conste fehacientemente la incsripción en el Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.) expedido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para las personas físicas, y además para el caso de persona morales, además, el testimonio notarial del acta constitutiva con la constancia de inscripción en el Registro Público de Comercio y, en su caso, las modificaciones que haya sufrido.	Punto 1.12(b)
6b	Licitante Extranjero. Acta constitutiva o documento equivalente en la que conste fehacientemente la existencia de la sociedad (y en su caso sus modificaciones), debidamente certificada y apostillada o legalizada, por la autoridad competente del país donde se encuentre ubicada la misma, así como su traducción al español por perito oficial, documentación que a su vez deberá encontrarse protocolizada ante notario público mexicano. Si cuentan con constancia de inscripción en el Registro Público de Comercio, deberán presentarla.	Punto 1.12(b)
7a	Carta de acreditación de personalidad.	Punto 1.12(b) Anexo 1.7
7b	Poder notarial del representante legal, con facultades generales para actos de dominio, administración, o especial en el que expresamente se le faculte para firmar propuestas, participar en licitaciones, entregar propuestas y participar en los actos de apertura de propuestas y fallo, y suscribir contratos relacionados	Punto 1.12(b)

	con las mismas, presentando Identificación oficial vigente de la persona que ostenta el poder.	
8	Carta poder o poder notarial donde se faculte a la persona que entregue la Propuesta para participar en licitaciones, en caso de que el representante legal no realice la entrega de la Propuestas	Punto 1.12(c) Anexo 1.8
9	Identificación de la persona que entregue la Propuesta, en original y copia.	Punto 1.12(d) (ver en Glosario "Identificación")
10	Recibo de pago de las Bases de Licitación, en original y copia, debidamente sellado por el banco donde e haya realizado el pago o por la Secretaría.	Punto 1.12(g)
11	Carta aceptación de la legislación aplicable y tribunales competentes.	Punto 1.12(h) Anexo 1.9
12	Carta compromiso de celebración de Contrato.	Punto 1.12(i) Anexo 1.11
13	Identificación, en original y copia ,del representante que asistirá a los actos de presentación y apertura de Propuestas y de fallo.	Punto 1.12(k) (ver en Glosario "Identificación")
14	Modelo del Contrato ("Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios") rubricado en todas sus hojas y Anexos.	Punto 1.12(l) Apartado 4
15	Currículum (de los Licitantes o cada miembro del Consorcio) suscrito bajo protesta de decir verdad y que deberá mostrar el organigrama de la empresa y todos los datos de la misma.	Punto 1.12(m)
16	Carta en la que el Licitante (o, en su caso, cada miembro del Consorcio) declare bajo protesta de decir verdad que al momento de la presentación de la Propuesta no es parte contratante en un contrato con alguna dependencia o entidad del sector público que haya sido rescindido o se haya dado por terminado en forma anticipada o esté en proceso de rescisión o de terminación anticipada por causas imputables al Licitante (o miembro del consorcio de que se trate), ni se encuentra en incumplimiento de algún pedido o contrato.	Punto 1.12(n)
	APARTADO 2 – INFORMACIÓN ECONÓMICA	
17	Plan de Recursos Humanos.	Punto 2.4.3.2
18	Plan para la Continuidad de Servicios.	Punto 2.4.1.6
19	Documentación mediante la que el Licitante demuestre tener o haber tenido al menos un contrato vigente o de los años 2002, 2003 ó 2004 que no haya sido rescindido, en materia de soporte técnico en áreas de tecnología de la información, que incluyan solución de problemas de 1er nivel y esquemas de escalamiento interna o externa.	Punto 3.1.1.1
20	Documentación mediante la que el Licitante demuestre tener en el país, al menos 50 posiciones para agentes de soporte técnico en materia de tecnología de la información en funcionamiento.	Punto 3.1.1.2
21	Documentación mediante la que el Licitante demuestre tener una capacidad de crecimiento para llegar al menos a 200 posiciones para agentes de soporte técnico dedicados a la MSC. La capacidad de crecimiento deberá ser comprobable a través del balance general y los estados de resultados de la	Punto 3.1.1.3

	empresa, correspondientes a los 3 primeros trimestres de 2005 y el anual auditado de 2004.	
22	Reportes de los sistemas o facturas de servicios telefónicos del Licitante mediante los cuales acredite que sus Sistemas de Telecomunicaciones han manejado al menos durante un mes un tráfico de llamadas de entrada mayor o igual a 43,000 llamadas, en un contrato vigente o durante la vigencia de un contrato de los años 2002, 2003 ó 2004, que no haya sido rescindido, en materia de soporte técnico en áreas de tecnología de la información, que incluyan solución de problemas de 1er nivel y esquemas de escalamiento interna o externa.	Punto 3.1.1.4
23	Tres cartas de referencia de 3 (tres) clientes diferentes con quien se haya tenido contratos de *contact center* con un mínimo de 30 (treinta) agentes, en periodos no anteriores al año 2002.	Punto 3.1.1.5
24	Certificación del fabricante, Filial o representante del fabricante en México de personal capacitado en manejo de pizarrones electrónicos, de al menos 2 marcas. Al menos 3 agentes.	Punto 3.1.2.1
25	Certificado del fabricante, Filial o representante del fabricante en México de personal capacitado en soporte técnico de al menos una marca de computadoras. Al menos 3 agentes.	Punto 3.1.2.2
26	Certificado del fabricante, Filial o representante del fabricante en México de personal capacitado en manejo de proyectores electrónicos de al menos 2 marcas. Al menos 3 agentes.	Punto 3.1.2.3
27	Certificado del fabricante o del centro autorizado de entrenamiento de Microsoft de personal capacitado en sistema operativo Microsoft Windows 2003 Server. Al menos 3 personas.	Punto 3.1.2.4
28	Certificado del fabricante o de centro autorizado de entrenamiento de Microsoft de personal capacitado en sistema operativo Microsoft Office 2003. Al menos 3 personas.	Punto 3.1.2.5
29	Carta bajo protesta de decir verdad, mediante la que el Licitante se compromete a tener las siguientes certificaciones mínimas en un plazo máximo de 6 meses, a partir de la fecha de firma del Contrato: i) 5 agentes certificados en el uso de pizarrones electrónicos de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia; ii) 5 agentes certificados en el uso de computadoras de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia; iii) 5 agentes certificados en el uso de proyectores electrónicos de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia; iv) 5 agentes certificados como MSCE (Microsoft Certified Engineer) o equivalente que los certifique en el uso del sistema operativo Microsoft Windows 2003 Server y Microsoft Office 2003; v) 5 agentes certificados en el uso de impresoras de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia y vi) 5 agentes certificados en el uso de software Antivirus de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia.	Punto 3.1.2.6
30	Lista de los productos de hardware y software, indicando marca y modelo, con que el Licitante cuenta, relacionándolos con cada uno de los requerimientos indicados en los puntos 2.4.1 y 2.4.2 del presente “Apartado 2 – Información	Punto 3.2.2.1

	Técnica", indicando si el producto está listo para operar en la MSC o, en caso contrario, qué es lo que requiere para operar. Se deberá anexar un folleto o catálogo descriptivo de la marca y modelo de equipo y software que el Licitante tiene disponible para proporcionar los Servicios.	
31	Lista de las capacidades principales de los equipos de cómputo y telecomunicaciones (memoria, disco, número de extensiones, número de troncales, número de puertos, etc.), que operarán para los Servicios de la MSC.	Punto 3.2.2.2
32	Diagramas de interconexión de los dispositivos de hardware (computadores y equipo de telecomunicaciones), indicando los servidores de cómputo donde se ubican los productos de software.	Punto 3.2.2.3
33	Cartas compromiso, bajo protesta de decir verdad, de que el Licitante cumplirá con los plazos establecidos en las presentes Bases de Licitación para tener en operación la totalidad del software y el hardware solicitado de forma mínima para los Servicios de la MSC	Punto 3.2.2.4
34	Para el caso del software, el Licitante deberá proporcionar información suficiente (incluye dirección electrónica, usuarios, contraseñas y breve manual de operación) para acceder al mismo vía Internet para confirmar su operación. Los niveles de seguridad y acceso deberán ser definidos e indicados por el Licitante.	Punto 3.2.2.5
35	Carta compromiso para aceptar visitas de verificación de la SEP durante el periodo de evaluación de la oferta a las instalaciones del Licitante para corroborar la existencia y operación del hardware y del software ofertado.	Punto 3.2.2.6
36	Plantilla del personal con el que cuenta actualmente, adjuntando el organigrama actual.	Punto 3.2.3
37	Cartas compromiso bajo protesta de decir verdad de que cumplirán con los cuadros de recursos humanos necesarios y que ofertan para la ejecución de los Servicios indicados en el presente "Apartado 2 – Información Técnica".	Punto 3.2.4
	APARTADO 3 – INFORMACIÓN ECONÓMICA	
38	Formatos de cotización	Puntos 3, 3.5 y 3.6
39	Tabla de resumen de cotización	Puntos 3, 3.3, 3.5 y 3.6

ANEXO 1.7

ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD.

Lugar y fecha de expedición
Licitación Pública Internacional .....

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PRESENTE

INFORMACIÓN PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DE LOS LICITANTES

_____(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)_____

Nombre de la Persona Física o Moral:			
Registro Federal de Contribuyentes:			
Domicilio.- Calle y Número:			
Colonia:		Delegación o Municipio:	
Código Postal:		Entidad Federativa:	
Teléfonos:		Fax:	
Correo electrónico:			
No. De la escritura pública en la que consta su acta constitutiva:			Fecha:
Nombre, número y circunscripción del Notario o Fedatario Público que la protocolizó:			
Fecha y Datos de su inscripción en el Registro Público de Comercio:			
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 circunscripción del Notario o Fedatario Público que la protocolizó:

(Lugar y fecha)
Protesto lo necesario.

(firma)

Notas:
1.- Para el caso del o los licitantes ganadores, previo a la firma del Contrato de Prestación de Servicios, deberán presentar copia certificada para su cotejo y copia simple para su archivo de los documentos cuyos datos se solicitan en este documento.
2.- El presente formato podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo seguir el texto del mismo, preferentemente, en el orden indicado.

ANEXO 1.8

CARTA PODER.

Lugar y fecha de expedición
Licitación Pública Internacional .....

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PRESENTE

(Nombre de quien otorga el poder) bajo protesta de decir verdad, en mi carácter de *(el que ostenta quien otorga el poder)* de la empresa denominada *(nombre de la persona moral)* según consta en el testimonio notarial del *(fecha)* otorgado ante el notario público número _____ de *(ciudad en que se otorgó)* y que se encuentra registrado bajo el número _____ del registro público de comercio de *(ciudad en que se efectuó el registro)* ; por este conducto autorizo a *(nombre de quien recibe el poder)* para que a nombre de mi representada se encargue de las siguientes gestiones:

a) entregar y recibir documentación;
b) comparecer a los actos de apertura de proposiciones y fallo, y
c) hacer las aclaraciones que se deriven de dichos actos, derivados de la Licitación Pública Internacional ……..... (.....)

_____ _____

NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA DE QUIEN OTORGA EL PODER

NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA DE QUIEN RECIBE EL PODER

T E S T I G O S

_____ _____

NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA

NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA

ANEXO 1.9

ACEPTACIÓN DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES.

Lugar y fecha de expedición
Licitación Pública Internacional .....

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PRESENTE

De conformidad con lo expresado en las bases de la licitación pública internacional arriba citada, la empresa *(nombre y razón social)*, se sujeta estrictamente a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos establecidos en las Bases de Licitación, así como en la Ley de Adquisiciones y Arrendamiento y Servicios de Sector Público, y su Reglamento y demás disposiciones que de ella se deriven; asimismo serán aplicables supletoriamente, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Asimismo, manifiesto que, en caso de controversia, los tribunales federales de la ciudad de México son el órgano jurisdiccional competente para conocer las posibles controversias que pudieran surgir durante el procedimiento de esta licitación o del Contrato de Prestación de Servicios que de ella derive, por lo que la empresa que represento renuncia a cualquier fuero que en razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderle.

Los términos en mayúscula que no estén definidos expresamente en esta comunicación, tendrán el significado que se les asigna en las Bases de Licitación o en el Modelo de Contrato de Prestación de Servicios que constituye el “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios” de las Bases de Licitación.

NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL LICITANTE

ANEXO 1.10

DECLARACIÓN UNILATERAL DE INTEGRIDAD.

Lugar y fecha de expedición
Licitación Pública Internacional .....

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA.
PRESENTE.

En relación con la Licitación Pública Internacional número (anotar el número de la Licitación), Yo (nombre completo), Representante Legal de _____, manifiesto ***bajo protesta de decir verdad,*** que mi representada, los socios que la conforman y el personal que en ella labora, nos abstendremos de adoptar conductas para que los Servidores Públicos de esa Dependencia, induzcan, alteren las evaluaciones de las propuestas, el (los) resultado(s) del (los) procedimiento(s) u otro(s) aspecto(s) que otorguen condiciones ventajosas a mi representada, con relación a los demás participantes.

Los términos en mayúscula que no estén definidos expresamente en esta comunicación, tendrán el significado que se les asigna en las Bases de Licitación o en el Modelo de Contrato de Prestación de Servicios que constituye el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de las Bases de Licitación.

Atentamente,

_____
Nombre completo y firma.
Representante Legal.

ANEXO 1.11

CARTA COMPROMISO DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

Lugar y fecha de expedición
Licitación Pública Internacional .....

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PRESENTE

Hacemos referencia a las bases de licitación ..... que han sido emitidas en relación con la convocatoria publicada por la Secretaría de Educación Pública el ..... de .... de .....;

Con base en lo anterior, los abajo firmantes nos comprometemos incondicionalmente de manera conjunta y solidaria a lo siguiente en relación con nuestra propuesta:

1. De resultar ganadores en la presente licitación, a celebrar el Contrato de Prestación de Servicios en los términos y condiciones estipulados en las Bases de Licitación, en la inteligencia de que la información legal, administrativa, técnica y económica requerida en las Bases de Licitación, se adjunta en la propuesta presentada con la presente Carta Compromiso.

2. La propuesta será válida por un período de 90 (noventa) días calendario contados a partir de la fecha de presentación de proposiciones, de conformidad con las Bases de Licitación.

3. Cada uno de los firmantes somos conjunta y solidariamente responsables ante Secretaría de Educación Pública por el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a nuestro cargo contenidas en esta Carta Compromiso, en las Bases de Licitación y en el Contrato de Prestación de Servicios que de la misma pudiera otorgarse.

4. Hasta que el Contrato de Prestación de Servicios sea formalizado y la Garantía de Cumplimiento sea constituida, o bien, se cumpla el plazo establecido en el inciso 2 de esta carta compromiso, la presente Carta Compromiso y la propuesta presentada se consideran en forma incondicional para los efectos legales que correspondan.

5. Estamos de acuerdo que, de resultar ganadores en la presente licitación, si por causas imputables a nosotros, el Contrato de Prestación de Servicios no se formalizara en ..... o máximo dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de notificación del fallo de la licitación o no otorgamos la Garantía de Cumplimiento dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la formalización del Contratode Prestación de Servicios, ustedes tendrán derecho, a notificar lo correspondiente al Órgano Interno de Control en la Secretaría.

6. Manifestamos nuestra aceptación para que ustedes determinen cual es la propuesta ganadora conforme a lo establecido en las Bases de Licitación.

7. En cumplimiento de lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 34 de la LAASSP, convenimos en designar al Sr. .....representante legal de la empresa ..... como el representante común de los abajo firmantes para los fines de esta licitación.

8. La presente carta compromiso se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Cualquier controversia o reclamación derivada o relacionada con la presente carta compromiso quedará sujeta a la competencia exclusiva de los tribunales federales de la ciudad de México, Distrito Federal.

Los términos en mayúscula que no estén definidos expresamente en esta comunicación, tendrán el significado que se les asigna en las Bases de Licitación o en el Modelo de Contrato de Prestación de Servicios que constituye el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de las Bases de Licitación.

Fechada a los ____ días del mes de _____ de 200_.

Nombre del licitante

_____

Por: (nombre del representante legal
debidamente autorizado)

_____

Por: (nombre del representante legal
debidamente autorizado)

_____

Por: (nombre del representante legal
debidamente autorizado)

Nota: el presente formato podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo seguir el texto de su contenido.

ANEXO 1.12

FORMATO DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

.

TEXTO DE PÓLIZA DE FIANZA

Las obligaciones derivadas de la suscripción del (los) contrato(s) respectivo(s), serán garantizadas por el (los) licitante(s) ganador(es), mediante fianza expedida por institución autorizada, por un importe equivalente al 10% del Valor del Contrato, a **Favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de la Secretaría de Educación Pública.** El texto de la fianza se ajustará en términos generales a lo siguiente:

AFIANZADORA …… S.A., SE CONSTITUYE FIADORA HASTA POR LA SUMA **$.....** **(** …….. MILLONES) ANTE, A FAVOR Y A DISPOSICIÓN DE ----------, PARA GARANTIZAR POR ----------EL FIEL, DEBIDO Y EXACTO CUMPLIMIENTO, DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO NÚMERO **----------** Y DE LOS ANEXOS DEL MISMO, CELEBRADO ENTRE ---------- Y NUESTRO FIADO. EL CONTRATO CITADO TIENE POR OBJETO: **----------**" Y SU MONTO TOTAL ASCIENDE A $ (----------)) ESTA FIANZA SE OTORGA ATENDIENDO A LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO Y SUS ANEXOS Y GARANTIZA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO Y SUS ANEXOS, POR PARTE DE NUESTRO FIADO, LAS CUALES DEBERÁN SER REALIZADAS EN LOS PLAZOS QUE PARA TAL EFECTO SE ESTABLECIERON EN EL MISMO. EN CASO DE QUE SEA NECESARIO PRORROGAR EL PLAZO SEÑALADO O CONCEDER ESPERAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO GARANTIZADO Y SUS ANEXOS DERIVADAS DE LA FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS DE AMPLIACIÓN AL MONTO O AL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO, ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS CONSIENTE QUE LA VIGENCIA DE LA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA, EN CONCORDANCIA CON LAS PRÓRROGAS O ESPERAS OTORGADAS HASTA EN UN 20% DE LA VIGENCIA ORIGINAL DEL CONTRATO. ESTA FIANZA GARANTIZA LA TOTAL EJECUCIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO, AÚN CUANDO PARTE DE ELLAS SE SUBCONTRATEN. EL PAGO DE LA FIANZA ES INDEPENDIENTE DEL QUE SE RECLAME AL FIADO POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES ESTIPULADAS EN EL CONTRATO GARANTIZADO. ESTA FIANZA NO ES EXCLUYENTE DE LA EXIGIBILIDAD QUE EL BENEFICIARIO HAGA VALER EN CONTRA DE NUESTRO FIADO POR CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DERIVADO DEL CONTRATO QUE PUEDA EXCEDER DEL VALOR CONSIGNADO EN ESTA PÓLIZA. LA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE SOMETE EXPRESAMENTE A LOS PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN PREVISTOS EN LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA LA EFECTIVIDAD DE LA FIANZA, AUN PARA EL CASO DE QUE PROCEDIERA EL COBRO DE INTERESES CON

MOTIVO DEL PAGO EXTEMPORÁNEO DEL IMPORTE DE LA PÓLIZA DE FIANZA REQUERIDA. EL BENEFICIARIO DISPONDRÁ DE UN TÉRMINO DE DIEZ MESES PARA FORMULAR LA RECLAMACIÓN DE ESTA PÓLIZA, EL QUE SE COMPUTARÁ A PARTIR DEL VENCIMIENTO DEL PLAZO PACTADO. LA EJECUCIÓN Y PRESTACIÓN TOTAL DE LOS SERVICIOS, OBJETO DEL CONTRATO GARANTIZADO Y DE SUS PRÓRROGAS Y ESPERAS O A PARTIR DE QUE SE DÉ POR RESCINDIDO EL CONTRATO. LA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE COMPROMETE A PAGAR HASTA EL 100% DEL IMPORTE GARANTIZADO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL DEL CONTRATO. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS TENDRÁ UN PLAZO HASTA DE ---------- DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE INTEGRE LA RECLAMACIÓN PARA PROCEDER A SU PAGO, O EN SU CASO, PARA COMUNICAR POR ESCRITO AL BENEFICIARIO LAS RAZONES, CAUSAS O MOTIVOS DE SU IMPROCEDENCIA. ESTA FIANZA ESTARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE RESOLUCIÓN FIRME QUE HAYA CAUSADO EJECUTORIA POR AUTORIDAD COMPETENTE. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE OBLIGA A PAGAR LA PRESENTE FIANZA INDEPENDIENTEMENTE DE QUE SU FIADO INTERPONGA CUALQUIER TIPO DE RECURSO ANTE INSTANCIAS DEL ORDEN ADMINISTRATIVO O NO JUDICIAL, POR LO QUE EL PAGO NO SE ENCONTRARÁ SUPEDITADO A LA RESOLUCIÓN RESPECTIVA, SIEMPRE Y CUANDO EL FIADO LO HAYA ACEPTADO EXPRESAMENTE EN EL CONTRATO GARANTIZADO. LA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE OBLIGA A ABSTENERSE DE OPONER COMO EXCEPCIÓN PARA EFECTOS DE PAGO DE ÉSTA FIANZA, LA DE COMPENSACIÓN DEL CRÉDITO QUE TENGA SU FIADO CONTRA ----------, EL BENEFICIARIO , PARA LO CUAL HACE EXPRESA RENUNCIA DE LA OPCIÓN QUE LE OTORGA EL ARTÍCULO 2813 DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL, EN LA INTELIGENCIA DE QUE SU FIADO HA REALIZADO EN EL CONTRATO GARANTIZADO LA RENUNCIA EXPRESA AL BENEFICIO DE COMPENSACIÓN EN TÉRMINOS DE LO QUE DISPONEN LOS ARTÍCULOS 2197, EN RELACIÓN CON EL 2192 FRACCIÓN I DEL CITADO CÓDIGO. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS QUEDARÁ LIBERADA DE SU OBLIGACIÓN FIADORA SIEMPRE Y CUANDO EL BENEFICIARIO SOLICITE EXPRESAMENTE Y POR ESCRITO LA CANCELACIÓN DE LA PRESENTE GARANTÍA. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE OBLIGA A ATENDER LAS RECLAMACIONES FIRMADAS POR EL BENEFICIARIO, MISMAS QUE DEBERÁN CONTENER LOS SIGUIENTES DATOS: FECHA DE LA RECLAMACIÓN; NÚMERO DE PÓLIZA DE FIANZA RELACIONADO CON LA RECLAMACIÓN RECIBIDA; FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA FIANZA; MONTO DE LA FIANZA; NOMBRE O DENOMINACIÓN DEL FIADO; NOMBRE O DENOMINACIÓN DEL BENEFICIARIO; DOMICILIO DEL BENEFICIARIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES; DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA; REFERENCIA DEL CONTRATO FUENTE (FECHAS, NÚMERO DE CONTRATO, ETC.); DESCRIPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA QUE MOTIVA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN, ACOMPAÑANDO LA DOCUMENTACIÓN QUE SIRVA COMO SOPORTE PARA COMPROBAR LO DECLARADO Y EL IMPORTE DE LO RECLAMADO, QUE NUNCA PODRÁ SER SUPERIOR AL MONTO DE LA FIANZA. FIN DEL TEXTO.

MEXICO, D.F. A 01 DE _____ DE 2005

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 titulo V capitulo 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 incremento en los Servicios objeto del Contrato, el Prestador deberá entregar la modificación respectiva a la Garantía de Cumplimiento por dicho incremento.

ANEXO 1.13

FORMATO DE OBLIGACIONES FISCALES.

TRATÁNDOSE DE LICITANTES NACIONALES Y EXTRANJEROS CON RESIDENCIA EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

FORMATO DE MANIFESTACIÓN DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES.

(ESTE FORMATO DEBERÁ SER REQUISITADO EN CASO DE QUE SE ENCUENTRE AL CORRIENTE DE SUS OBLIGACIONES FISCALES Y SUSCRITO EXCLUSIVAMENTE POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO ADJUDICADO).

FECHA _____

NOMBRE, RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL PRESTADOR:
_____

DOMICILIO FISCAL:
_____

ACTIVIDAD PREPONDERANTE (ES CITAR LA ACTIVIDAD PREPONDERANTE CON LA QUE SE HAYA DADO DE ALTA EN LA SHCP):
_____

CLAVE DEL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES:
_____

NUM. DE LA LICITACIÓN EN LA QUE RESULTO ADJUDICADO:
_____

NUMERO DE CONTRATO:
_____

MONTO DE LA ADJUDICACIÓN (SIN IVA.) **($CON NÚMERO) (CON LETRA).**
_____

TIPO DE MONEDA:
_____

CLAVE DEL REGISTRO FEDERAL DEL REPRESENTANTE LEGAL:
_____

CORREO ELECTRONICO DEL REPRESENTANTE LEGAL:
_____

MANIFESTACIÓN

QUE EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 32-D DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN VIGENTE Y A LA REGLA 2.1.17 DE LA "RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA 2005", PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EN MAYO 30 DEL 2005, LA EMPRESA Y/O PERSONA FISICA _____ DECLARA A TRAVES DEL SUSCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD LO SIGUIENTE:

a) Ha cumplido con sus obligaciones en materia de RFC, a que se refieren el Código y su Reglamento.

b) Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto de la presentación de la declaración anual de ISR por los últimos ejercicios fiscales por los que se encuentren obligados; así como de los pagos mensuales del IVA y retenciones de ISR

de los últimos 12 meses anteriores al penúltimo mes a aquel en que se presente el escrito a que se refiere esta fracción. Cuando los contribuyentes tengan menos de dos años de inscritos en el RFC, la manifestación a que se refiere este inciso, corresponderá al periodo transcurrido desde la inscripción y hasta la fecha que presenten el escrito, sin que en ningún caso los pagos mensuales excedan de los últimos 12 meses.

c) No tiene adeudos fiscales firmes a su cargo por impuestos federales, distintos a ISAN e ISTUV, o bien, en el caso que existan adeudos fiscales firmes, se comprometen a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagarlos con los recursos que se obtengan por la enajenación, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública que se pretendan contratar, en la fecha en que las citadas autoridades señalen, en este caso, se estará a lo establecido en la regla 2.1.18 de esta Resolución.

d) Tratándose de contribuyentes que hubieran solicitado autorización para pagar a plazos o hubieran interpuesto algún medio de defensa contra créditos fiscales a su cargo, los mismos se encuentren garantizados conforme al artículo 141 del Código Fiscal de la Federación.

e) Si cuentan con autorización para el pago a plazo, manifestarán que a la fecha de presentación del escrito no han incurrido en las causales de revocación a que hace referencia el artículo 66, fracción III del Código Fiscal de la Federación.

ATENTAMENTE

FIRMA
NOMBRE COMPLETO
DEL REPRESENTANTE LEGAL Y/O DEL APODERADO LEGAL.

NOTA: EL PRESENTE FORMATO DEBERÁ SER PRESENTADO EN HOJA MEMBRETADA DEL PARTICIPANTE, Y POR DUPLICADO.

ANEXO 1.14

DECLARACIÓN DE NO HABER SIDO LICITANTE GANADOR EN LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL 00011001-014/05

Lugar y fecha de expedición
Licitación Pública Internacional .....

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
PRESENTE

En cumplimiento de los requisitos establecidos en las bases de la Licitación Pública Internacional No. _____, para la prestación de servicios relacionados con un centro de conacto y control del programa Enciclomedia, a través de una Mesa de Servicios y Control de Calidad Enciclomedia, declaro **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD,** que la empresa ___(Nombre de la empresa)_____, a la cual represento o cualquiera e sus Filiales (i) [no participó como licitante] [participó como licitante pero no resultó ser ganador de una o más partidas] en la Licitación Pública Internacional 00011001-014/05 de esa Secretaría, ni en forma individual ni como miembro de un consorcio]; (ii) no ha celebrado algún convenio o contrato con algún licitante, o miembro de un consorcio, que haya resultado ganador de partida alguna la Licitación Pública Internacional 00011001-014/05, para prestación de los servicios relacionados con la Mesa de Servicios y Control de Calidad del Proveedor MMS (MSP); y (iii) [no participó en la Licitación Pública Internacional 00011001-12/04 como licitante (ya sea en forma individual o como miembro de un consorcio,] [participó como licitante pero no resultó ser ganador de una o más partidas] en la Licitación Pública Internacional 00011001-012/04 de esa Secretaría, ni en forma individual ni como miembro de un consorcio].

Asimismo, ___ (Nombre de la empresa)_____ se obliga a no celebrar y a hacer que sus Filialares celebren con personas físicas o morales que hayan participado como licitantes o miembros de un consorcio en la Licitación Pública Internacional 00011001-014/05 y hayan resultado ganadoras de una o más partidas, algún convenio o contrato para la prestación de los servicios relacionados con la Mesa de Servicios y Control de Calidad del Proveedor MMS (MSP), en caso de que ___(Nombre de la empresa)_____ resulte ganadora en esta Licitación Pública Internacional número 00011001-30/05.

A T E N T A M E N T E

_____

(NOMBRE, CARGO Y FIRMA AUTÓGRAFA DEL REPRESENTANTE O APODERADO

LEGAL DE LA EMPRESA)

NOTA:

1 En el caso de propuestas conjuntas, la manifestación que se contiene en esta carta deberá ser presentada individualmente por escrito, por cada uno de los integrantes del Consorcio.

APARTADO 2

INFORMACIÓN TÉCNICA

PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA MESA DE SERVICIOS Y CONTROL DE CALIDAD DE LA SEP (MSC)

1. Requerimientos Técnicos

1.1. Descripción General de los Servicios a Contratar

La SEP requiere la contratación con carácter multianual de los servicios de un centro de contacto y control para el proyecto Enciclomedia (Ver Anexo "A" para la descripción conceptual de Enciclomedia) que se denomina Mesa de Servicios y Control de Calidad Enciclomedia (MSC).

El contrato se adjudicará a un solo licitante ganador que se convertirá en el operador y administrador de la MSC a partir del inicio del contrato. La infraestructura, personal, sistemas, procesos y todos los elementos necesarios para la operación de la MSC serán responsabilidad del licitante ganador durante toda la vigencia del contrato.

La actividad principal que desarrollará el licitante ganador, convertido en la MSC, es la de Centro de Contacto (Contact Center) para el soporte técnico y el registro de avances en la instalación de aulas Enciclomedia en todo el país. Adicionalmente desarrollará actividades de Verificación en Sitio de las características y condiciones de instalación de la Infraestructura Enciclomedia, incluyendo el Software Enciclomedia, de una muestra estadística de Aulas Enciclomedia y deberá llevar la medición del nivel de servicios de Proveedores MMS, Proveedores ASA y Proveedores SCMR-ASA, a través del seguimiento a la Resolución de Incidentes y seguimiento a los Cronogramas MMS Detallados de Instalación y de los Cronogramas SCMR-ASA de que se trate.

El área responsable de la SEP para la supervisión del contrato de la MSC, será la Dirección General de Tecnología de la Información (DGTEC)

1.2. Resumen de Servicios Requeridos

Los licitantes deberán presentar su Propuesta, integrada por la sección técnica y la sección económica, considerando los siguientes servicios, cuyas características y descripción se establecen en el punto 2 del presente Apartado.

1.2.1. Servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes ASA y control de Infraestructura ASA en **21,434 Aulas ASA**.

1.2.2. Servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes MMS y control de Infraestructura MMS en las **Aulas MMS**, de manera incremental hasta llegar a un total de **125,562 aulas**.

1.2.3. Servicios de seguimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS y del Software Enciclomedia en **125,562 Aulas MMS** en todas las Entidades Federativas.

1.2.4. Servicios de seguimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en **21,434 Aulas ASA**.

1.2.5. Servicios de verificación en sitio, de las características de la Infraestructura ASA y condiciones de instalación de la Infraestructura ASA y del Software Enciclomedia realizada por los Proveedores ASA en **2,588 Aulas ASA** Objeto de Verificación que fueron instaladas durante 2004, en todas las Entidades Federativas.

1.2.6. Servicios de verificación en sitio, de las características de la Infraestructura MMS y condiciones de instalación de la Infraestructura MMS y del Software Enciclomedia realizada por los por los Proveedores MMS en **2,876 Aulas MMS** Objeto de Verificación en todas las Entidades Federativas.

1.3. Objetivo de la Mesa de Servicios y Control de Calidad Enciclomedia (MSC)

El objetivo general de la MSC es fungir como punto de contacto, registro y soporte técnico entre los Usuarios de la MSC, es decir entre los Docentes del Aula, las Autoridades de la Escuela, las Autoridades Educativas Estatales, la SEP, los Proveedores MMS, los Proveedores ASA, los Proveedores SCMR-ASA, y la MSP de los Proveedores, para asegurar que los Usuarios de la MSC cuenten con un canal único para reportar Incidentes y para recibir el soporte técnico que se pueda proporcionar a través de una mesa de servicios y/o para que el problema de que se trate sea canalizado a la persona responsable para su resolución y dar el seguimiento correspondiente para verificar que los Proveedores MMS, los Proveedores ASA y los Proveedores SCMR-ASA cumplan en tiempo y forma con todas sus obligaciones bajo los contratos que hubieren celebrado con la Secretaría. Asimismo el Prestador deberá llevar el control del proceso de instalación y puesta en operación de la Infraestructura Enciclomedia y el Software Enciclomedia en las Aulas MMS, la medición de la prestación de servicios por parte de los Proveedores Enciclomedia, así como una revisión física de la instalación de un determinado número de Aulas MMS y Aulas ASA a fin de verificar que la instalación de la Infraestructura Enciclomedia realizada por los proveedores de que se trate se ajustó a los contratos que hubieren celebrado con la Secretaría.

1.4. Alcance del servicio

El alcance de la MSC se describe en las siguientes tres dimensiones:

1.4.1. Alcance en tiempo

La vigencia del Contrato a celebrar con el licitante ganador iniciará el **2 de enero de 2006** y terminará el **31 de diciembre de 2010**, e incluye las siguientes etapas, que se relacionan con los servicios listados en el punto 1.2:

1.4.1.1. **A partir de la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC** (salvo por la porción de dicho Servicio que se prestará a partir de que las Aulas ASA en Alta alcancen la condición de Aulas en Alta Conectadas) y hasta el **31 de diciembre de 2010**, el Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA en **21,434 Aulas ASA**.

1.4.1.2. **A partir de la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC** y hasta el **31 de diciembre de 2010**, el Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS en las Aulas MMS, de manera incremental hasta llegar a un total de **125,562 Aulas MMS** de acuerdo a la estimación que se muestra en la tabla 1.

1.4.1.3. **A partir de la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC** y hasta el **30 de junio de 2006,** el Servicio de Seguimiento de Instalación MMS en **125,562 Aulas MMS** en todas las Entidades Federativas, o bien, hasta la fecha en que concluya el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS en la totalidad de las Aulas MMS.

1.4.1.4. **A partir de la fecha que la Secretaría notifique al Prestador, con por lo menos diez (10) Días de anticipación**, como la fecha de inicio del Servicio de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA **y hasta la fecha en que la totalidad de las Aulas ASA en Alta tengan por primera vez la condición de Aulas en Alta Conectadas**, en **21,434 Aulas ASA,** en el entendido de que, para la elaboración de las Propuestas, se ha estimado que este Servicio se prestará de conformidad con el ritmo de instalación indicado en la tabla 1.

1.4.1.5. Del **2 de enero de 2006** al **31 de mayo de 2006**, el Servicio de Verificación de Aulas ASA en sitio en **2,588 Aulas ASA** Objeto de Verificación que fueron instaladas durante 2004, en todas las Entidades Federativas (ver ANEXO 5 y el ANEXO 10 ambos del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" relativo a los criterios para la determinación de las Aulas ASA que serán objeto de verificación y al procedimiento de verificación en sitio).

1.4.1.6. **Del 1º de febrero de 2006** al **30 de octubre del 2006**, el Servicio de Verificación de Aulas MMS en sitio en **2,876 Aulas MMS** Objeto de Verificación en todas las Entidades Federativas (ver ANEXO 5 y el ANEXO 10 ambos del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" relativo a los criterios para la determinación de las Aulas MMS que serán objeto de verificación y al procedimiento de verificación en sitio.

TABLA 1. INSTALACIÓN DE AULAS MMS Y SISTEMAS DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO REMOTO DE DICIEMBRE 2005 A JUNIO 2006 (Ver ANEXO 13 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios")		
PERIODO ESTIMADO DE INSTALACIÓN DURANTE 2005	TOTAL AULAS MMS	SISTEMAS DE MONITOREO EN AULAS ASA
NOV*	19,915	0
DIC	24,003	0
SUBTOTAL 2005	**43,918**	**0**
PERIODO ESTIMADO DE INSTALACIÓN DURANTE 2006	TOTAL AULAS MMS	
ENE	17,849	5,358
FEB	14,116	5,358
MAR	13,161	5,359
ABR	10,058	5,359
MAY	15,655	0
JUNIO	10,805	0
SUBTOTAL 2006	**81,644**	**21,434**
TOTAL 2005 -2006	**125,562**	

Se aclara que las cantidades de aulas a atender que se muestran en la tabla 1, se establecen como cantidades estimadas para propósitos de cotización de los Servicios. El licitante ganador obtendrá de la SEP, la información de los Cronogramas MMS Detallados de Instalación, para el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS en las Aulas MMS y del Cronograma SCMR – ASA para la instalación del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto en las Aulas ASA.
Asimismo, se aclara que debido a que a la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC, ya habrá iniciado el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS, la SEP entregará al licitante ganador la información que se haya registrado con anterioridad a la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC e informará la cantidad de aulas que saldrán de cobertura en los servicios de seguimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS en 125,562 Aulas MMS en todas las Entidades Federativas.
El licitante ganador deberá integrar a los sistemas de información que emplee para proporcionar los Servicios, la base de datos que se haya generado en el periodo de tiempo previo a la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC respecto del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS y del reporte de Incidentes a los cuales deberá de dar seguimiento hasta la conclusión.

1.4.2. Alcance geográfico.

La cobertura geográfica de los Servicios que proporcione la MSC, abarcará a todas las Entidades Federativas. De igual forma, permitirá la sincronización y enlace de los esfuerzos con las entidades técnicas estatales y con las distintas instancias distribuidas a nivel nacional, desde los proveedores hasta las autoridades pertinentes.

1.4.3. Alcance funcional.

La MSC es una organización de servicio, con múltiples responsabilidades dentro del Programa Enciclomedia. Tiene por usuarios principales a los Docentes del Aula, las Autoridades de la Escuela, las Autoridades Educativas Estatales, la SEP, los Proveedores MMS, los Proveedores ASA, los Proveedores SCMR-ASA, y la MSP de los Proveedores MMS.

Se listan de manera enunciativa más no limitativa algunos de los procesos que tendrá que ejecutar la MSC:

- Procesos de registro y control de la información.
- Procesos de supervisión de instalación y operación.
- Procesos de reportes e informes.
- Procesos de interacción con otras mesas de ayuda.
- Procesos de registro, almacenamiento y procesamiento de Incidentes registrados en el SCMR o través de cualquier otro Sistema de Comunicación.

2. Información técnica de los Servicios requeridos para la MSC

Para que la Propuesta Técnica sea considerada como "Técnicamente Solvente, los licitantes deberán ofertar en su totalidad, los Servicios indicados en el punto 1.2, y deberán entregar en la sección técnica de su propuesta, la información requerida en cada una de las descripciones de los Servicios que a continuación se establecen. La omisión en la entrega de la información requerida será causa suficiente para calificar la propuesta técnica como "NO CUMPLE".

2.1. Descripción General

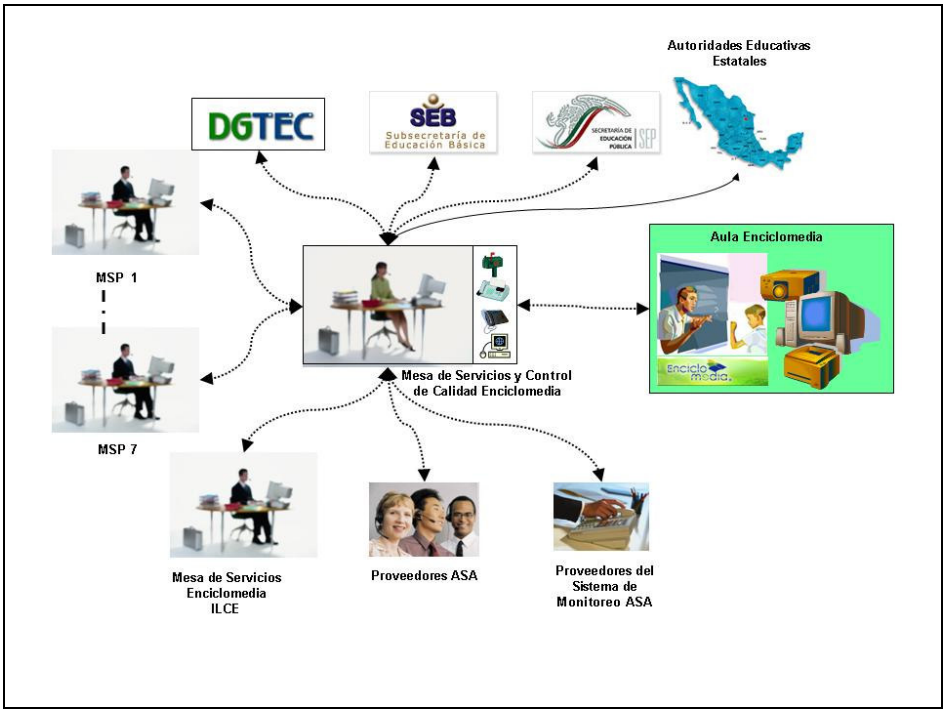
La MSC está conceptualizada como un **Centro de Contacto** con funciones adicionales de verificación, supervisión y seguimiento de tareas relacionadas al Programa Enciclomedia (ver Modelo General de Operación de la MSC en la figura 1). La MSC deberá contar con instalaciones propias e infraestructura tecnológica para proporcionar el servicio requerido.

La MSC resolverá directamente los Incidentes que correspondan a un 1er nivel de servicio e interactuará con las Mesas de Servicio de los Proveedores MMS (MSP), para Canalizar los Incidentes de 2do y 3er Nivel que necesiten Soporte Técnico conforme el ANEXO 7 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios"

Cuando un Usuario de la MSC reporte un Incidente o un Evento a la MSC, se intentará dar solución al mismo en la misma llamada del usuario o haciendo transferencias de llamadas o llamadas en conferencia para contactar al agente capacitado para atender y Resolver el Incidente reportado por el Usuario de la MSC, de la forma más rápida y eficiente posible incluyendo la canalización a las MSP´s u otras Instancias para la Resolución de Incidentes conforme el ANEXO 7 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios"

Todos los Incidentes reportados a la MSC deberán ser identificados por un número de Ticket (NT) que será entregado al usuario que reporta y servirá para registro, atención, seguimiento y cierre de conformidad con el ANEXO 7 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios". En el caso de que el reporte se genere a través del SCMR, la MSC asignará un número (NT) propio al número de servicio establecido por dicho SCMR, los cuales estarán interrelacionados para un apropiado control de los servicios.

Figura 1. Modelo General de la Operación de la MSC



2.2. Especificaciones de los Servicios

Las especificaciones indicadas a continuación son válidas para cada uno de los Servicios indicados en el punto 1.2, conforme se especifica y las condiciones generales aplican a todos los Servicios. Los Licitantes deberán ofertar todos los Servicios con las condiciones indicadas a continuación.

2.2.1. Servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes ASA y control de Infraestructura ASA en 21,434 aulas ASA

2.2.1.1. La MSC brindará atención y Soporte Técnico de 1er nivel en el uso de toda la Infraestructura ASA, Software Enciclomedia y el SCMR-ASA, conforme se indica en el procedimiento y plazos para atención

y Resolución de Incidentes indicados en el ANEXO 7 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" y el punto 2.4 de Niveles de Servicio para Aulas ASA y para el caso del SCMR-ASA se entregará al Licitante ganador en cuanto este disponible.

2.2.1.2. Los Incidentes que se atenderán en la MSC son cualquier tipo de falla, falta de disponibilidad del equipo, asesorías para su uso y cualquier Incidente que afecte la operación del Equipamiento ASA, en relación a equipos de cómputo, pizarrones interactivos y pintarrones (pizarrones no interactivos), proyectores, equipos de energía (UPS), impresoras, software comercial, Software Enciclomedia y el SCMR-ASA. La MSC será responsable de Canalizar hacia las Instancias para la Resolución de Incidentes de que se trate, todos aquellos Incidentes que requieran soporte técnico de 2º y 3er nivel y darles seguimiento hasta el cierre del Incidente. Para el caso de Proveedores ASA, la MSC dará seguimiento al cumplimiento de lo especificado en la Garantías que dichos Proveedores ASA establecieron con la Secretaría.

2.2.1.3. La MSC deberá contar con una aplicación de software con base de datos para el registro y seguimiento de Incidentes de Aulas ASA. La base de datos deberá estar ligada con los diversos catálogos que contengan la información de aulas, escuelas, autoridades, equipos, etc. El acceso al software deberá estar disponible para los Proveedores ASA vía Web a través de Internet donde se deberán publicar los Incidentes abiertos que hayan sido Canalizados hacia las Instancias para la Resolución de Incidentes de que se trate, para que éstas atiendan y registren las actividades realizadas para su Cierre. Los Licitantes en su propuesta técnica deberán proporcionar la dirección electrónica de una página Web en Internet y un procedimiento para simular el registro de un Incidente de una Aula ASA y el mecanismo de Seguimiento del Incidente ASA a través del mismo sistema conforme a procedimiento indicado en el ANEXO "B" de este "Apartado 2 – Información Técnica".

2.2.1.4. La MSC deberá Atender todos los reportes de Incidentes y proporcionar Soporte Técnico de 1er nivel en la Resolución de Incidentes de la Infraestructura ASA, el Software Enciclomedia y el SCMR-ASA, conforme al procedimiento indicado en el ANEXO 7 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" Para el caso de Incidentes que sean reportados a través del SCMR-ASA, cuando esté disponible, la MSC deberá integrar en su base de datos los reportes de Incidentes que se vayan generando en el SCMR-ASA y la MSC podrá Atender dichos reportes a través de los Sistemas de Comunicación disponibles incluido el del SCMR-ASA cuando esté disponible en las Aulas ASA.

2.2.1.5. La MSC deberá registrar las actividades que realizan las Instancias para la Resolución de Incidentes a quien se hayan Canalizado Incidentes de Aulas ASA y que aquéllas registren en la base de datos a que se refiere el punto 2.2.1.3 anterior, hasta el cierre de los Tickets.

2.2.1.6. La MSC deberá llevar la administración y control de inventarios de hardware y software de las Aulas ASA con base en la información que se adjunta como ANEXO 26 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" y la MSC deberá registrar la información de los cambios de equipo que por Resolución de Incidentes o aplicación de Garantías existan en las Aulas ASA durante toda la vigencia del Contrato.

2.2.1.7. La MSC deberá administrar el uso de licencias de software de las Aulas ASA, que incluye el cambio de versiones de software en los Equipos ASA, cuando éstas ocurran.

2.2.1.8. La SEP gestionará el acceso de la MSC a la Consola o Consolas de Administración del SCMR-ASA que el Proveedor SCMR-ASA oferte. Los Agentes de la MSC deberán tener el perfil suficiente para administrar los reportes de Incidentes o los requerimientos de Soporte Técnico en el uso de los equipos y software que se generen a través de dicho SCMR-ASA. La MSC deberá asignar el número de Agentes de la MSC que sean necesarios para el seguimiento de las solicitudes y alarmas generadas por la Consola de Administración del SCMR-ASA, la responsabilidad de tener capacidad de acceso para los Agentes de la MSC es del Proveedor SCMR-ASA. Los Agentes de la MSC asignados para la atención de la Consolas de Administración del SCMR-ASA podrán usar las facilidades de comunicación y base de datos que dichos sistemas proporcionen. La MSC en coordinación con el Proveedor SCMR-ASA, podrán realizar los ajustes necesarios en el software de administración de Incidentes, así como en las consolas de administración para lograr una interconexión de sistemas que facilite el manejo de los registros de información.

2.2.1.9. La MSC deberá realizar el ajuste necesario a la Base de Datos de la MSC para identificar conforme a los mensajes del SCMR-ASA cuando un Aula ASA no ha sido utilizada por tres días consecutivos durante el Calendario Escolar. En dicho caso, la MSC contactará a la Autoridad de la Escuela para efecto de determinar la causa de la falta de uso del Aula ASA de que se trate y en su caso levantar el Ticket correspondiente. De no haber un medio de comunicación disponible con la Autoridad de la Escuela, la MSC reportará a la Autoridad Educativa Estatal que corresponda que el Aula ASA de que se trate no ha sido utilizada por más de tres días.

2.2.1.10. La MSC será responsable en coordinación con el Proveedor SCMR-ASA de almacenar en registros de bases de datos electrónicos la información que se genere en la Consola o Consolas de Administración del SCMR-ASA.

2.2.1.11. Para el caso del SCMR-ASA, el mantenimiento del sistema será responsabilidad del Proveedor SCMR-ASA.

2.2.1.12. La MSC será responsable de medir los niveles de servicio establecidos con los Proveedores SCMR-ASA y generará reportes mensuales a la DGTEC, que incluyen disponibilidad del SCMR-ASA.

2.2.1.13. Para la correcta Medición de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA, la MSC será la única responsable del registro de reporte de Incidentes, desde que se abre un Ticket, hasta el Cierre del mismo y los tiempos de referencia serán considerados como sigue: el tiempo de Resolución de Incidentes por parte de los Proveedores SCMR-ASA, es el tiempo transcurrido a partir del momento (determinado por día y hora) en que la MSC Canaliza el Incidente que requiere soporte técnico de 2º y 3er nivel por cualquier Sistema de Comunicación al Proveedor SCMR-ASA de que se trate, hasta el momento (determinado por día y hora) en que el Proveedor SCMR-ASA lo Resuelva y la MSC cierre el Ticket correspondiente.

2.2.1.14. La MSC deberá de informar de inmediato a la DGTEC de cualquier problemática que no esté a su alcance resolver y que se presente con la Autoridad de la Escuela, las Autoridades Educativas Estatales y cualquier Instancia para la Resolución de Incidentes que impacte los niveles de servicio de las Aulas ASA.

2.2.1.15. La MSC deberá entregar los siguientes reportes en relación a los Servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes ASA. Los reportes deberán ser entregados mensualmente y dentro de los primeros 5 días de cada mes, a la DGTEC en un formato electrónico y/o impreso que será definido por la DGTEC con el Licitante ganador. Asimismo, la información deberá permanecer en línea a través de una página electrónica a la que se podrá acceder vía Internet de forma diaria durante el mes corriente y al menos durante dos meses posteriores al mes que se reporta, en caso de requerirse mayor periodo de tiempo, la DGTEC lo indicará al Licitante ganador. Los esquemas de seguridad y almacenamiento de la información son responsabilidad del Licitante ganador, la DGTEC entregará la lista de Usuarios de la MSC con los Perfiles de Uso apropiados para el acceso a la información:

2.2.1.15.1. Dos resúmenes de Incidentes en Aulas ASA reportados durante el mes: (1) resumen organizado por Proveedor ASA, Partida ASA y Entidad Federativa y (2) resumen organizado por tipo de equipo.

2.2.1.15.2. Resumen mensual de Tickets abiertos y Tickets Cerrados relativos a Aulas ASA organizados por Proveedor ASA, por Partida, y por Entidad Federativa

2.2.1.15.3. Listado de Incidentes de Aulas ASA que la MSC haya Canalizado a un Proveedor ASA y hayan sido Resueltos en tiempos superiores a lo indicado en las Garantías establecidas con los Proveedores ASA, indicando el tiempo total de Resolución y la desviación del tiempo por cada Incidente, organizados por Proveedor ASA, Partida ASA y Entidad Federativa.

2.2.1.15.4. Resumen de Incidentes de Aulas ASA Resueltos con Soporte Técnico de 1er Nivel organizados por tipo de

hardware y software atendido indicando en cada caso el Sistema de Comunicación utilizado.

2.2.1.15.5. Gráfica estadística de los Sistemas de Comunicación utilizados para generar Incidentes de Aulas ASA (Sistema de Comunicación utilizado contra cantidad de Incidentes reportados), incluyendo: teléfono, fax, correo electrónico, página electrónica y SCMR-ASA cuando esté disponible.

2.2.1.15.6. Tiempos de Atención de todos los Incidentes de Aulas ASA generados a través de llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, página Web y SCMR-ASA cuando esté disponible.

2.2.1.15.7. Tiempos de Resolución de todos los Incidentes de Aulas ASA generados a través de llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, página Web y SCMR-ASA.

2.2.1.15.8. Listado de Aulas ASA detectadas, a través del SCMR-ASA, fuera de operación por más de tres días consecutivos en un Año Escolar, organizado por cada Entidad Federativa.

2.2.1.15.9. Reportes mensuales de la Atención de Garantías en Aulas ASA, incluyendo un resumen de la cantidad de Aulas cuyos Incidentes hayan sido Atendidos fuera de los tiempos establecidos, organizados por Partida, Proveedor ASA y Entidad Federativa.

2.2.1.15.10. Reportes mensuales de Medición de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA, incluyendo la información necesaria para que la Secretaría calcule los montos de penalizaciones a aplicar en su caso, organizados por Partida y Entidad Fedarativa.

2.2.1.15.11. Lista de Equipos ASA que han sido sustituidos temporal o definitivamente por Resolución de Incidentes, organizada por Partida.

2.2.2. Servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes MMS y control de Infraestructura MMS en las Aulas MMS, de manera incremental hasta llegar a un total de 125,562 aulas.

2.2.2.1. La MSC brindará Soporte Técnico de 1er nivel en el uso de toda la Infraestructura MMS, Software Enciclomedia y el SCMR-MMS, conforme se indica en el procedimiento y plazos para atención de incidentes indicados en el ANEXO 7 del “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios”.

2.2.2.2. Los Incidentes que se atenderán en la MSC son cualquier tipo de Incidente, falta de disponibilidad del equipo, asesorías para su uso y cualquier Incidente que afecte la operación del Equipo MMS, en relación a equipos de cómputo, pizarrones interactivos, proyectores,

equipos de energía (UPS), impresoras, software comercial, Software Enciclomedia y el SCMR-MMS. La MSC será responsable de Canalizar hacia las Instancias para la Resolución de Incidentes de que se trate, todos aquellos Incidentes que requieran soporte técnico de 2º y 3er nivel y darles seguimiento hasta el Cierre del Incidente. Para el caso de Proveedores MMS, la MSC dará seguimiento al cumplimiento de lo especificado en los Niveles de Servicio que dichos Proveedores MMS tienen establecidos en los Contratos MMS.

2.2.2.3. La MSC deberá contar con una aplicación de software con base de datos para el registro y seguimiento de Incidentes de Aulas MMS. La base de datos deberá estar ligada con los diversos catálogos que contengan la información de aulas, escuelas, autoridades, equipos, etc. El acceso al software deberá estar disponible para los Proveedores MMS vía Web a través de Internet donde se deberán publicar los Incidentes abiertos que hayan sido Canalizados hacia las Instancias para la Resolución de Incidentes de que se trate, para que éstas atiendan y registren las actividades realizadas para su Resolución. Los Licitantes en su propuesta técnica deberán proporcionar la dirección electrónica de una página Web en Internet y un procedimiento para simular el registro de un Incidente de una Aula MMS y el mecanismo de seguimiento del Incidente a través del mismo sistema, de conformidad con lo indicado en el ANEXO B de este "Apartado 2 – Información Técnica".

2.2.2.4. La MSC deberá Atender todos los reportes de Incidentes y proporcionar Soporte Técnico, de 1er nivel para la Resolución de Incidentes de la Infraestructura MMS, el Software Enciclomedia y el SCMR-MMS, conforme al procedimiento indicado en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" y en el ANEXO 7 del mismo. Para el caso de Incidentes que sean reportados a través del SCMR-MMS, la MSC deberá integrar en su base de datos los reportes de Incidentes que se vayan generando en la Consola de Administración SCMR-MMS y la MSC podrá Atender dichos reportes a través de los Sistemas de Comunicación disponibles incluido el SCMR-MMS.

2.2.2.5. La MSC deberá acceder a las bases de datos de todas las MSP para obtener toda la información de los reportes mensuales (estadísticos de servicio) del resultado de su operación y registrar dicha información en la base de datos a que se refiere el punto 2.2.2.3 anterior.

2.2.2.6. Los incidentes relativos a la Infraestructura MMS que tengan que ser Canalizados por la MSC, serán Atendidos por la MSP de que se trate, conforme a los niveles de servicio pactados con la Secretaría en los Contratos MMS. Para el Cierre de Tickets, la MSC deberá contar con la confirmación del Docente del Aula o Autoridad de la Escuela. Si el Incidente canalizado por la MSC fue atendido en sitio, la MSC solicitará al Proveedor MMS de que se trate la Constancia de Servicio MMS firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela,

que podrá ser entregada en formato digital para fines de Cierre del Ticket y la MSC deberá solicitar el documento original al Proveedor MMS de que se trate. La MSC será la única responsable de generar el Cierre de todos los Incidentes, a través de la confirmación de la Resolución del Incidente de que se trate por parte de las MSP's y del Usuario de la MSC que lo haya reportado o por la Atención y Soporte Técnico que la MSC proporcione de forma directa al Usuario de la MSC que haya reportado el Incidente.

2.2.2.7. La MSC deberá llevar un registro de componentes de la Infraestructura MMS, manteniendo los datos de los Equipos MMS instalados y aquéllos que por Resolución de Incidentes tengan que ser sustituidos temporal o definitivamente en las Aulas MMS en coordinación con los Proveedores MMS y con base en la información de las bases de datos de las MSP´s.

2.2.2.8. La MSC deberá llevar un control de las licencias de software de las Aulas MMS, que incluye el cambio de versiones de software en los Equipos MMS y las Actualizaciones del Software Enciclomedia mediante el registro de los Eventos de Actualización de Software. En los casos en que la MSC no reciba el registro de Evento de Actualización de Software en la fecha que correponda de conformidad con lo señalado en el Anexo 23 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios", levantará un Incidente y lo Canalizará a la MSP que corresponda.

2.2.2.9. La SEP gestionará el acceso de la MSC a las Consolas de Administración de los SCMR-MMS, que los diferentes Proveedores MMS instalen en las Aulas MMS. Los Agentes de la MSC deberán tener el perfil suficiente para administrar los reportes de Incidentes o los requerimientos de Soporte Técnico en el uso de los equipos y software que se generen a través de dicho SCMR-MMS. La MSC deberá asignar el número de Agentes de la MSC que sean necesarios para el seguimiento de Incidentes, solicitudes y alarmas generadas por los distintas Consolas de Administración del SCMR-MMS. La responsabilidad de dar acceso a los Agentes de la MSC a las Consolas de Administración de los SCMR-MMS es del Proveedor MMS. Los Agentes de la MSC asignados para la atención de las Consolas de Administración del SCMR-MMS podrán usar las facilidades de comunicación y base de datos que dichos sistemas proporcionen. La MSC en coordinación con los Proveedores MMS, podrán realizar los ajustes necesarios en el software de administración de Incidentes, así como en las consolas de administración para lograr una interconexión que facilite el manejo de los registros de información.

2.2.2.10. La MSC deberá realizar el ajuste necesario a la Base de Datos de la MSC para identificar conforme a los mensajes del SCMR-MMS cuando un Aula MMS no ha sido utilizada por tres días consecutivos durante el Calendario Escolar. En dicho caso, la MSC contactará a la Autoridad de la Escuela para efecto de determinar la causa de la falta de uso del Aula MMS de que se trate y en su caso levantar el

Ticket correspondiente. De no haber un medio de comunicación disponible con la Autoridad de la Escuela, la MSC reportará a la Autoridad Educativa Estatal que corresponda que el Aula MMS de que se trate no ha sido utilizada por más de tres días.

2.2.2.11. La MSC será responsable en coordinación con el Proveedor MMS de almacenar en registros de bases de datos electrónicos la información que se genere en la Consola o Consolas de Administración del SCMR-MMS.

2.2.2.12. Para el caso del SCMR-MMS, el mantenimiento del sistema será responsabilidad del Proveedor MMS.

2.2.2.13. La MSC será responsable de la Medición de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes MMS establecidos con los Proveedores MMS y generará reportes mensuales a la DGTEC, que incluyen disponibilidad de las Aulas MMS.

2.2.2.14. Para la correcta Medición de Niveles de Servicio de Resolución de Incidents MMS, la MSC será la única responsable del registro de reporte de Incidentes, desde que se abre un Ticket, hasta el Cierre del mismo y los tiempos de referencia serán considerados como sigue: el de Resolución de Incidentes para Proveedores MMS es el tiempo transcurrido a partir del momento (determinado por día y hora) en que la MSC Canaliza el Incidente que requiere soporte técnico de 2º y 3er nivel por cualquier Sistema de Comunicación a la MSP de que se trate, hasta el momento (determinado por día y hora) en que la MSP lo Resuelva y la MSC Cierre el Ticket correspondiente.

2.2.2.15. La MSC deberá de informar de inmediato a la DGTEC de cualquier problemática que no esté a su alcance resolver y que se presente con la Autoridad de la Escuela, las Autoridades Educativas Estatales y cualquier Instancia para la Resolución de Incidentes que impacte los niveles de servicio en las Aulas MMS.

2.2.2.16. La MSC deberá entregar los siguientes reportes en relación a los Servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes MMS. Los reportes deberán ser entregados mensualmente, dentro de los primeros 5 días del mes, a la DGTEC en un formato electrónico y/o impreso que será definido por la DGTEC con el Licitante ganador. Asimismo, la información deberá permanecer en línea a través de una página electrónica a la que se podrá acceder vía Internet de forma diaria durante el mes corriente y al menos durante dos meses posteriores al mes que se reporta, en caso de requerirse mayor periodo de tiempo, la DGTEC lo indicará al Licitante ganador. Los esquemas de seguridad y almacenamiento de la información son responsabilidad del Licitante ganador, la DGTEC entregará la lista de Usuarios de la MSC con los Perfiles de Uso apropiados para el acceso a la información:

2.2.2.16.1. Dos resúmenes de Incidentes en Aulas MMS reportados durante el mes: (1) resumen organizado por

Proveedor MMS, Partida MMS y Entidad Federativa y (2) resumen organizado por tipo de equipo.

2.2.2.16.2. Resumen mensual de Tickets abiertos y Tickets Cerrados relativos a Aulas MMS organizados por Proveedor MMS, Partida MMS y Entidad Federativa.

2.2.2.16.3. Listado de Incidentes relacionados con Aulas MMS que la MSC haya Canalizado al Proveedor MMS y hayan sido Cerrados en tiempos superiores a lo indicado en los Niveles de Servicio establecidos en los Contratos MMS, indicando el tiempo total de Resolución y la desviación del tiempo por cada Incidente, organizados por Partida.

2.2.2.16.4. Resumen de Incidentes de Aulas MMS Resueltos con Soporte Técnico de 1er Nivel organizados por tipo de hardware y software atendido indicando en cada caso el Sistema de Comunicación utilizado.

2.2.2.16.5. Gráfica estadística de los Sistemas de Comunicación utilizados para generar Incidentes de Aulas MMS (Sistema de Comunicación utilizado contra cantidad de Incidentes reportados), incluyendo: teléfono, fax, correo electrónico, página electrónica y SCMR-MMS.

2.2.2.16.6. Tiempos de Atención de todos los Incidentes de Aulas MMS generados a través de llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, página Web y SCMR-MMS.

2.2.2.16.7. Tiempos de Resolución de todos los Incidentes generados a través de llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, página Web y SCMR-MMS.

2.2.2.16.8. Listado de Aulas MMS detectadas, a través del SCMR-MMS, fuera de operación por más de tres días consecutivos en un Año Escolar, organizado por cada Entidad Federativa.

2.2.2.16.9. Reportes mensuales de Medición de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes MMS, incluyendo la información necesaria para que la Secretaría calcule los montos de penalizaciones a aplicar en su caso, organizados por Partida y Entidad Federativa.

2.2.2.16.10. Lista de Equipos MMS que hayan sido dustituidos temproal o defintivamente por Resolución de Incidentes, organizada por Partida.

2.2.3. Servicios de seguimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS en 125,562 Aulas MMS en todas las Entidades Federativas.

2.2.3.1. La MSC deberá dar seguimiento al Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS conforme al Cronograma MMS de los Proveedores MMS, como se

establece en cada Contrato MMS, conforme al procedimiento indicado en el ANEXO C del presente "Apartado 2 – Información Técnica".

2.2.3.2. Con base en los registros de Eventos de Aula Instalada, la MSC establecerá los niveles de avance y de incumplimiento en periodos mensuales del Cronograma MMS por parte de cada uno de los Proveedores MMS.

2.2.3.3. La MSC deberá generar el registro y el seguimiento hasta el Cierre de los Incidentes que se reporten en el proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS conforme al procedimiento indicado en el ANEXO C del presente "Apartado 2 – Información Técnica".

2.2.3.4. La MSC deberá registrar en la Base de Datos de la MSC los siguientes Eventos en relación al proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS: (1) Evento de Aula No Lista, (2) Evento de Aula MMS No Lista, (3) Evento de Aula MMS Instalada, (4) Evento de Aula MMS Concluida, (5) Evento de Actualización de Software, (6) Evento de Aula MMS Rechazada, (7) Evento de Equipos MMS Almacenados, todos ellos referidos en el ANEXO C del presente "Apartado 2 – Información Técnica".
La MSC deberá incorporar a la Base de Datos de la MSC, la información referente al equipo que se vaya instalando en las Aulas MMS a través del registro directo del Proveedor MMS durante el Evento de Aula MMS Instalada o a través de la información del Acta de Entrega/Recepción MMS, que le será entregada por la DGTEC. La base de datos donde se registren dichos Eventos, deberá estar integrada con el software para el registro de Incidentes MMS establecido en el punto 2.2.2.3.

2.2.3.5. La MSC deberá digitalizar las Actas de Entrega/Recepción MMS debidamente requisitadas e integrar dicha imagen digital a la Base de Datos de la MSC, donde deberán ligarse al registro de Aula MMS correspondiente.

2.2.3.6. La Base de Datos de la MSC deberá permitir que las Actas de Entrega/Recepción MMS sean validadas en línea por la DGTEC.

2.2.3.7. La MSC deberá coordinar la atención y Resolución de Incidentes durante el proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS entre Proveedores MMS, SEP y Autoridades Educativas Estatales, conforme al procedimiento indicado en el ANEXO C del presente "Apartado 2 – Información Técnica".

2.2.3.8. La MSC deberá entregar los siguientes reportes en relación a los Servicios de seguimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS en 125,562 Aulas MMS. Los reportes deberán ser entregados de manera mensual, dentro de los primeros cinco días de cada mes, a la DGTEC en un formato electrónico y/o impreso que será definido por la DGTEC con el Licitante ganador. Asimismo, la información

deberá permanecer en línea a través de una página electrónica a la que se podrá acceder vía Internet de forma diaria durante el mes corriente y al menos durante dos meses posteriores al mes que se reporta, en caso de requerirse mayor periodo de tiempo, la DGTEC lo indicará al Licitante ganador. Los esquemas de seguridad y de almacenamiento de la información son responsabilidad del Licitante ganador la MSC, la DGTEC entregará la lista de Usuarios de la MSC con los Perfiles de Uso apropiados para el acceso a la información:

2.2.3.8.1. Relación de Incidentes reportados por el Proveedor MMS en relación al proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS organizados por Proveedor MMS y Entidad Federativa.

2.2.3.8.2. Listado de Tickets que continúan abiertos en relación con Incidentes reportados durante el proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS, indicando la Instancia para la Resolución de Incidentes a la que haya sido Canalizado cada uno de dichos Incidentes.

2.2.3.8.3. Reporte de avances en relación al Cronograma MMS de cada Proveedor MMS, organizado por Partida y por Entidad Federativa.

2.2.3.8.4. Reporte de atrasos de conforme al Cronograma MMS indicando aquéllos imputables al Proveedor MMS y los no imputables al Proveedor MMS; dicho Reporte deberá incluir la cantidad de días de retraso en la instalación por cada Aula MMS conforme al Cronograma MMS, y estará organizado por Partida y por Entidad Federativa.

2.2.3.8.5. Listado de Aulas No Listas reportadas por los Proveedores MMS organizado por Partida y por Entidad Federativa.

2.2.3.8.6. Listado de Aulas respecto de las que se haya levantado un Evento de Equipos MMS Almacenados.

2.2.3.8.7. Estadística detallada de Aulas MMS Instaladas y de Aulas MMS Concluidas indicando las fechas registradas en el Evento de Aula MMS Instalada y en el evento de Aula MMS Concluida, organizada por Partida y por Entidad Federativa.

2.2.3.8.8. Lista de Aulas cuya instalación haya sido pospuesta indicando la fecha que debió llevarse a cabo la instalación conforme al Cronograma MMS y la nueva fecha señalada por la SEP para la instalacación.

2.2.3.8.9. Listado de Aulas MMS cuya Acta de Entrega/Recepción MMS haya sido validada por la DGTEC y digitalizada en la Base de Datos de la MSC.

2.2.4. Servicios de seguimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en 21,434 Aulas ASA.

2.2.4.1. La MSC deberá dar seguimiento al Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA conforme al Cronograma SCMR-ASA de los Proveedores SCMR-ASA, como se establezca en los Contratos que éstos celebren con la SEP, con base en el procedimiento indicado en el ANEXO 25 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios".

2.2.4.2. Con base en los registros de Aula ASA Conectada, la MSC establecerá los niveles de avance y de incumplimiento en periodos mensuales del Cronograma SCMR-ASA por parte de cada uno de los Proveedores SCMR-ASA.

2.2.4.3. La MSC deberá generar el registro y el seguimiento hasta el cierre de los Incidentes que se reporten en el proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA conforme al procedimiento indicado en el ANEXO 25 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios".

2.2.4.4. La MSC deberá registrar en la Base de Datos de la MSC los siguientes Eventos en relación al proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del SCMR-ASA: (1) Evento de Aula ASA No Accesible, (2) Evento de Aula ASA Conectada, (3) Evento de Aula ASA Conectada Concluida y (4) Evento de Equipos de Conectividad y Monitoreo Almacenados de conformidad con el ANEXO 25 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios". La MSC deberá incorporar a la Base de Datos de la MSC, la información referente a los Equipos de Conectividad y Monitoreo que se vayan instalando en las Aulas ASA a través del registro directo del Proveedor SCMR-ASA durante el Evento de Aula ASA Conectada o a través de la información del Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA, que le será entregada por la DGTEC. La base de datos donde se registren dichos Eventos, deberá estar integrada con el software para el registro de Incidentes establecido en el punto 2.2.1.3.

2.2.4.5. La MSC deberá confirmar y validar las pruebas de operación que el Proveedor SCMR-ASA realice con el Docente del Aula, a través de la(s) Consola(s) de Administración que establezca el Proveedor del SCMR-ASA.

2.2.4.6. La Base de Datos de la MSC deberá permitir que las Actas de Entrega/Recepción SCMR-ASA sean validadas en línea por la DGTEC a fin de que todos los datos del Aula ASA, de las Autoridades de las Escuelas y de los Equipos de Conectividad y Monitoreo Remoto instalados en cada Aula ASA coincidan de

acuerdo a los registros establecidos en el Evento de Aula ASA Conectada en la Base de datos de la MSC y que las fechas de instalación, sellos y firmas sean las correctas, todo ello para confirmar el Evento de Aula ASA Conectada Concluida.

2.2.4.7. La MSC deberá digitalizar las Actas de Entrega/Recepción SCMR-ASA debidamente requisitadas e integrar dicha imagen digital a la base de datos de la MSC, donde deberán ligarse al registro de Aula ASA correspondiente. En caso de detectar que el Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA no reúne todos los requisitos, será devuelta por la MSC a la DGTEC con los comentarios pertinentes.

2.2.4.8. La MSC deberá coordinar la atención y Resolución de Incidentes durante el proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del SCMR-ASA entre Proveedores SCMR-ASA, la SEP y Autoridades Educativas Estatales, conforme al procedimiento indicado en el ANEXO 25 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios".

2.2.4.9. La MSC deberá entregar los siguientes reportes en relación a los Servicios de seguimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA Los reportes deberán ser entregados de manera mensual, dentro de los primeros 5 días de cada mes, a la DGTEC en un formato electrónico y/o impreso que será definido por la DGTEC con el Licitante ganador. Asimismo, la información deberá permanecer en línea a través de una página electrónica a la que se podrá acceder vía Internet de forma diaria durante el mes corriente y al menos durante dos meses posteriores al mes que se reporta, en caso de requerirse mayor periodo de tiempo, la DGTEC lo indicará al Licitante ganador. Los esquemas de seguridad y de almacenamiento de la información son responsabilidad del Licitante ganador, la DGTEC entregará la lista de Usuarios de la MSC con los Perfiles de Uso apropiados para el acceso a la información:

2.2.4.9.1. Relación de Incidentes reportados por el Proveedor SCMR-ASA en relación al proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA organizados por Proveedor SCMR-ASA y Entidad Federativa.

2.2.4.9.2. Listado de Tickets que continúan abiertos sobre Incidentes reportados durante el proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA, indicando la Instancia para la Resolución de Incidentes a la que haya sido Canalizado cada uno de dichos Incidentes.

2.2.4.9.3. Reporte de avances en relación al Cronograma SCMR-ASA organizado por Proveedor SCMR-ASA y Entidad Federativa.

2.2.4.9.4. Reporte de atrasos de conformidad con el Cronograma SCMR-ASA, indicando aquéllos imputables al Proveedor SCMR-ASA y los no imputables al Proveedor SCMR-ASA; dicho Reporte deberá incluir la cantidad de días de retraso en la instalación del SCMR-ASA por cada Aula ASA y estará organizado por Proveedor SCMR-ASA y Entidad Federativa.

2.2.4.9.5. Listado de Aulas No Accesibles reportadas por los Proveedores SCMR-ASA organizados por Entidad Federativa.

2.2.4.9.6. Estadística detallada de Aulas ASA Conectadas y de Aulas ASA Conectadas Concluidas indicando las fechas registradas en el Evento de Aula ASA Conectada y en el Evento de Aula ASA Conectada Concluida, organizada por Proveedor SCMR-ASA y Entidad Federativa.

2.2.4.9.7. Lista de Aulas ASA cuya instalación haya sido pospuesta indicando la fecha en la que debió llevarse a cabo la instalación conforme al Cronograma SCMR-ASA y la nueva fecha señalada por la DGTEC para la instalación.

2.2.4.9.8. Listado de Aulas respecto de las que se haya levantado un Evento de Equipos SCMR-ASA Almacenados.

2.2.4.9.9. Listado de Aulas ASA cuya Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA haya sido validada y digitalizada dentro de la Base de Datos de la MSC.

2.2.5. Servicios de verificación en sitio, de las características de la Infraestructura ASA y condiciones de instalación de la Infraestructura ASA y del Software Enciclomedia realizada por los Proveedores ASA en 2,588 Aulas ASA Objeto de Verificación que fueron instaladas durante 2004, en todas las Entidades Federativas.

2.2.5.1. El Licitante ganador deberá revisar a detalle el cumplimiento de especificaciones técnicas e instalación de la Infraestructura ASA, incluido el Software Enciclomedia (ver ANEXO 26 del “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios”), en una muestra estadística de Aulas ASA conformada por 2,588 Aulas ASA que el el Licitante ganador deberá determinar con base en los “Criterios de Selección de la Muestra para Verificación de Aulas ASA y Aulas MMS” que se establecen en el ANEXO 10 del “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios”, llenando para ello el Acta Verificación ASA cuyo formato se adjunta en el ANEXO 5 del “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios”. Dicha Acta deberá ser firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela.

2.2.5.2. Las Visitas de Verificación se llevarán a cabo del **1º de febrero al 31 de marzo de 2006**, para lo cual el Licitante ganador deberá entregar con al menos 10 días de anticipación a la SEP un Cronograma de Verificación ASA, el cual elaborará con base en los "Criterios de Selección de la Muestra para Verificación de Aulas ASA y Aulas MMS" que se establecen en el ANEXO 10 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" y deberá acordar previamente con las Autoridades Educativas Estatales que correspondan. El cumplimiento de Cronograma de Verificación ASA se calificará como se indica en el punto 2.3 de Niveles de Servicio.

2.2.5.3. El Licitante ganador deberá entregar junto con el Cronograma de Verificación ASA, el listado de Aulas ASA Objeto de Verificación que seleccionará siguiendo los "Criterios de Selección de la Muestra para Verificación de Aulas ASA y Aulas MMS" para Aulas ASA que se establecen en el ANEXO 10 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios".

2.2.5.4. El Licitante ganador deberá validar con el personal responsable de la SEP el Cronograma de Verificación ASA antes de dar inicio al servicio.

2.2.5.5. El Licitante ganador deberá seguir el protocolo de pruebas y levantar el Acta de Verificación ASA de conformidad con lo que se indica en el ANEXO 5 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios".

2.2.5.6. El verificador deberá registrar por escrito, la información de la Infraestructura ASA y el Software Enciclomedia, así como la relativa a la instalación de los mismos que observe en el Aula ASA, en el Acta de Verificación.

2.2.5.7. En la Visita de Verificación el Licitante ganador deberá realizar una Encuesta de Satisfacción de conformidad con el formato que forma parte del ANEXO 5 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" formato que podrá ser modificado por la DGTEC antes de que inicie el periodo de Visitas de Verificación. Una vez que la Autoridad de la Escuela firme y selle el Acta de Verificación ASA, el Licitante ganador entregará una copia a la Autoridad de la Escuela o al Docente del Aula y enviará la original a la DGTEC para su validación, junto con la Encuesta de Satisfacción.

2.2.5.8. El Licitante ganador deberá entregar los siguientes reportes en relación a los Servicios de verificación en sitio de las características de la Infraestructura ASA y condiciones de instalación de la Infraestructura ASA y del Software Enciclomedia. Los reportes deberán ser entregados de manera mensual, dentro de los primeros 5 días de cada mes, a la DGTEC en un formato electrónico y/o impreso que será definido por la DGTEC con el Licitante ganador. Asimismo, la información deberá permanecer en línea a través de una página electrónica a la que se podrá tener acceso vía Internet de forma diaria durante el mes corriente y al menos durante dos meses posteriores al mes que se reporta, en caso de requerirse

mayor periodo de tiempo, la DGTEC lo indicará al Licitante ganador. Los esquemas de seguridad y de almacenamiento de la información son responsabilidad del Licitante ganador, la DGTEC entregará la lista de Usuarios de la MSC con los Perfiles de Uso apropiados para el acceso a la información:

2.2.5.8.1. Lista de Aulas ASA Verificadas por Entidad Federativa cuya Acta de Verificación ASA haya sido entregada a la DGTEC.

2.2.5.8.2. Avance de Aulas ASA Verificadas en relación al Cronograma de Verificación ASA.

2.2.5.8.3. Listado de Aulas ASA Objeto de Verificación con retraso en la verificación conforme al Cronograma de Verificación ASA, incluyendo el número de días de retraso por Aula ASA Objeto de Verificación.

2.2.5.8.4. Informe detallado de observaciones derivadas de la verificación en sitio de Aulas ASA cuyas especificaciones de equipo e instalación no correspondan a los estándares indicados en el ANEXO 26 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios", organizado por Partida, Proveedor ASA y por Entidad Federativa.

2.2.6. Servicios de verificación en sitio de las características de la Infraestructura MMS y condiciones de instalación de la Infraestructura MMS y del Software Enciclomedia realizada por los Proveedores MMS en 2,876 Aulas MMS Objeto de Verificación en todas las Entidades Federativas.

2.2.6.1. El Licitante ganador deberá revisar a detalle el cumplimiento de especificaciones técnicas e instalación de la Infraestructura MMS, incluido el Software Enciclomedia (ver ANEXO 26 ,del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios"), en una muestra estadística de Aulas MMS conformada por 2,876 Aulas MMS que el Licitante ganador deberá determinar con base en los "Criterios de Selección de la Muestra para Verificación de Aulas ASA y Aulas MMS" para Aulas MMS que se establecen en el ANEXO 10 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" llenando para ello el Acta Verificación MMS cuyo formato se adjunta como parte del ANEXO 5 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios". Dicha Acta deberá ser firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela.

2.2.6.2. Las Visitas de Verificación se llevarán a cabo en tres Periodos de Verificación MMS: (1) del 1º de febrero al 31 de marzo de 2006 con una cantidad de 1,005 Aulas MMS, (2) del 2 de mayo al 30 de junio de 2006 con una cantidad de 1,034 Aulas MMS y (3) del 1º de agosto al 29 de septiembre de 2006 con una cantidad de 837 Aulas MMS. Para cada Periodo de Verificación el Licitante Ganador

deberá entregar con al menos 10 días de anticipación a la SEP un Cronograma de Verificación MMS, el cual elaborará con base en los "Criterios de Selección de la Muestra para Verificación de Aulas ASA y Aulas MMS" para Aulas MMS que se establecen en el ANEXO 10 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" y deberá acordar previamente con las Autoridades Educativas Estatales que correspondan. El cumplimiento de Cronograma de Verificación MMS se calificará como se indica en el punto 2.3 de Niveles de Servicio.

2.2.6.3. El Licitante ganador deberá entregar junto con el Cronograma de Verificación MMS, el listado de Aulas MMS Objeto de Verificación que seleccionará siguiendo los "Criterios de Selección de la Muestra para Verificación de Aulas ASA y Aulas MMS" para Aulas MMS que se establecen en el ANEXO 10 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios".

2.2.6.4. El Licitante ganador deberá validar con el personal responsable de la SEP el Cronograma de Verificación MMS antes de dar inicio al servicio.

2.2.6.5. El Licitante ganador deberá seguir el protocolo de pruebas y levantar el Acta de Verificación MMS de conformidad con lo que se indica en el ANEXO 5 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios".

2.2.6.6. El verificador deberá registrar por escrito la información de la Infraestructura MMS el Software Enciclomedia, así como la relativa a la instalación de los mismos, que observe en el Aula MMS, en el Acta de Verificación MMS.

2.2.6.7. Omitida Intencionalmente.

2.2.6.8. En la Visita de Verificación el Licitante ganador deberá realizar una Encuesta de Satisfacción de conformidad con el formato que forma parte del ANEXO 5 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios", formato que podrá ser modificado por la DGTEC antes de cualquier Periodo de Verificación MMS. Una vez que la Autoridad de la Escuela firme y selle el Acta de Verificación MMS, el Licitante ganador le entregará una copia a la Autoridad de la Escuela o Docente del Aula y enviará la original a la DGTEC para su validación, junto con la Encuesta de Satisfacción.

2.2.6.9. El Licitante ganador deberá entregar los siguientes reportes en relación a los Servicios de verificación en sitio de las características de la Infraestructura MMS y condiciones de instalación de la Infraestructura MMS y del Software Enciclomedia. Los reportes deberán ser entregados de manera mensual, dentro de los primeros 5 días de cada mes, a la DGTEC en un formato electrónico y/o impreso que será definido por la DGTEC con el Licitante ganador. Asimismo, la información deberá permanecer en línea a través de una página electrónica a la que se podrá tener acceso vía Internet de forma diaria durante el mes corriente y al menos durante dos meses posteriores al mes que se reporta, en caso de requerirse mayor periodo de tiempo, la DGTEC lo indicará al Licitante ganador.

Los esquemas de seguridad y de almacenamiento de la información son responsabilidad del Licitante Ganador, la DGTEC entregará la lista de Usuarios de la MSC con los Perfiles de Uso apropiados para el acceso a la información:

2.2.6.9.1. Lista de Aulas MMS Verificadas por Entidad Federativa cuya Acta de Verificación MMS haya sido entregada a la DGTEC.

2.2.6.9.2. Avance de Aulas MMS Verificadas en relación al Cronograma de Verificación MMS.

2.2.6.9.3. Listado de Aulas MMS Objeto de Verificación con retraso en la verificación conforme al Cronograma de Verificación MMS, incluyendo el número de días de retraso por Aula MMS Objeto de Verificación.

2.2.6.9.4. Informe detallado de observaciones derivadas de la Verificación en Sitio de Aulas MMS cuyas especificaciones de equipo e instalación no correspondan a los estándares indicados en el ANEXO 26 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios", organizado por Partida, Proveedor MMS y por Entidad Federativa.

2.2.7. Condiciones Generales de Operación de la MSC

Los licitantes deberán considerar y ofertar en la Sección Técnica de su Propuesta los siguientes puntos que aplican a los diferentes servicios solicitados.

2.2.7.1. La solución tecnológica para la MSC deberá ser proporcionada en su totalidad (hardware, software e infraestructura) con recursos propios del licitante ganador, durante la vigencia de todo el Contrato.

2.2.7.2. La MSC deberá residir fuera de las instalaciones de la SEP.

2.2.7.3. Los licitantes deberán definir en la Sección Técnica de su Propuesta los criterios de notificación y escalamiento en la MSC, para ser usados por las áreas internas de la SEP o a quien ésta autorice.

2.2.7.4. La Base de Datos de la MSC, deberá ser un sistema integral que opere la información de Aulas Enciclomedia, inventario de Infraestructura Enciclomedia, Proveedores MMS, Proveedores ASA, Proveedores SCMR-ASA, Autoridades Educativas Estatales, Secretaría, Subsecretaría de Educación Básica, DGTEC, información de Incidentes, seguimiento de la instalación de Aulas MMS y toda aquella información relacionada con todos los servicios indicados en el presente "Apartado 2 – Información Técnica". La información deberá estar organizada en catálogos. La DGTEC entregará la información que esté disponible al Licitante ganador a más tardar el quinto día hábil posterior a la firma del Contrato y conforme tenga disponibilidad de información adicional, la entregará al licitante ganador.

2.2.7.5. La MSC deberá cumplir, sin excepción, los parámetros que se especifican en la Tabla 2 “INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO DE LA MSC”, del punto 2.3 de este “Apartado 2 – Información Técnica”.

2.2.7.6. Todo Usuario de la MSC que realice una llamada telefónica a la MSC será atendido con el saludo de bienvenida que se defina en conjunto con la DGTEC y será tratado con respeto. El mensaje de bienvenida deberá ser exclusivo para el programa Enciclomedia.

2.2.7.7. Todo Usuario de la MSC que haga una solicitud o reporte un Incidente a la MSC por cualquier Sistema de Comunicación, será tratado con respeto y su solicitud o reporte generará un Número de Ticket (NT).

2.2.7.8. Los Agentes de la MSC deberán ser personal capacitado en procesos de atención de reportes de Mesa de Ayuda y con conocimientos de la infraestructura, funcionalidad y operación del Equipo Enciclomedia y de las aplicaciones involucradas en el software base, adicionalmente, serán capacitados por la SEP en el uso del Software Enciclomedia, para brindar Soporte Técnico de 1er nivel. El licitante ganador deberá establecer los programas de capacitación necesarios para que los Agentes de la MSC den Soporte Técnico de 1er nivel en la operación de la Infraestructura Enciclomedia y el SCMR-ASA.

2.2.7.9. La MSC deberá tener disponibles para el levantamiento de Incidentes los siguientes Sistemas de Comunicación:

- Número telefónico 01-800 con cobertura nacional
- Número telefónico 01-800 de Fax con cobertura nacional
- Página Web
- Correo electrónico
- Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto (proporcionado por los Proveedores MMS y Proveedores SCMR- ASA)
- Comunicación vía servicios de Internet (chat y/o voz al menos)

2.2.7.10. La información mínima que debe ser registrada en un incidente es la descripción del problema desde el punto de vista del usuario final y deberá contener como mínimos los datos indicados en el ANEXO 6 del “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios”.

2.2.7.11. La operación de la MSC deberá estar basada en procesos bajo las mejores prácticas que existan en el mercado. Para lo cual el Licitante ganador, deberá presentar a la DGTEC su plan de implementación del proceso, para la operación de los servicios requeridos, en un plazo no mayor de quince (15) días posteriores a la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC.

2.2.7.12. El proveedor de la MSC deberá generar y mantener una base de conocimientos que deberá estar disponible en un plazo no mayor de treinta (30) días posteriores a la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC, sobre los procesos de resolución de problemas, donde registre la descripción de soluciones de problemas y procedimientos de aislamiento de Incidentes relacionados con la infraestructura Enciclomedia y el SCMR-ASA.

2.2.7.13. La MSC deberá entregar la información que genere su sistema de base de datos y se entregarán 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. Un respaldo de la información será entregado mensualmente a la SEP a mes vencido. Adicionalmente el Licitante ganador se obliga a no difundir por cualquier medio, la información, que por virtud de los servicios objeto de estas bases de licitación, tenga conocimiento.

2.2.7.14. La MSC deberá llevar el registro de responsables autorizados para permitir el acceso a la información, mediante un administrador remoto de la SEP. La SEP proporcionará al Licitante ganador un listado con los nombres y cargos de los Usuarios de la MSC que podrán tener acceso a la información de la MSC, así como sus Perfiles de Uso, dicho listado podrá ser modificado por la DGTEC en cualquier momento. Los Usuarios de la MSC que tendrán acceso restringido al sistema de consulta de la Base de Datos de la MSC son los siguientes:

- DGTEC
- Subsecretaría de Educación Básica
- Autoridades Educativas Estatales
- Autoridades de la Escuela
- Proveedores MMS
- Proveedores ASA
- Proveedores SCMR-ASA

2.2.7.15. El número de usuarios simultáneos, adicionales a los Agentes de la MSC, que deberán considerar para acceder al sistema de administración de reportes de la MSC es de 160 como mínimo.

2.2.7.16. La MSC será el punto único de atención para los usuarios y para el intercambio con la MSP de los Proveedores MMS.

2.2.7.17. La Infraestructura MSC deberá residir fuera de las instalaciones de la SEP. El proveedor deberá contar con las instalaciones necesarias para el servicio. La SEP se reserva el derecho de realizar las visitas durante la vigencia del Contrato que considere necesarias para comprobar la existencia y condiciones de dichas instalaciones.

2.2.7.18. La MSC deberá de tener una oficina en la ciudad de México D.F, para recibir y entregar información.

2.2.7.19. **El Horario de Operación de la MSC para las aulas en las escuelas será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs., de acuerdo al Calendario Escolar de la SEP.**

2.2.7.20. **El Horario de Operación de la MSC para los Centros de Capacitación de Maestros, Escuelas Normales y Sedes de la Universidad Pedagógica Nacional, será de lunes a domingo de 8:00 a 20:00 hrs., durante todo el año.**

2.2.7.21. El Licitante ganador deberá mantener una disponibilidad y operación del Sistema de Telecomunicaciones de la MSC, en una proporción mayor o igual al 99.5% dentro del Horario de Operación indicado en el punto inmediato anterior.

2.2.7.22. La DGTEC podrá tener un supervisor en las oficinas de la MSC si lo considera conveniente, para lo cual, el Licitante ganador, deberá proveer de un espacio de trabajo, incluyendo equipo de cómputo y línea telefónica para dicho supervisor. La supervisión en sitio podrá estar vigente durante toda la cobertura del contrato, o de forma parcial, conforme a las necesidades de la SEP.

2.2.7.23. Toda llamada recibida en la MSC deberá ser contestada por un sistema IVR en 15 segundos. El IVR podrá proporcionar o solicitar información (proceso de asignación y transporte) que haga eficiente el servicio al Usuario de la MSC, dichos mecanismos serán definidos por la SEP con el Licitante ganador.

2.2.7.24. Si al momento de una llamada todos los agentes de la MSC se encuentran ocupados, la llamada podrá ser retenida por el IVR dejando al usuario en espera por un tiempo no mayor a 90 segundos.

2.2.7.25. El tiempo máximo de solución de Incidentes en Soporte Técnico de 1er Nivel será de 30 minutos. Después de este tiempo, el Agente de la MSC deberá Canalizar el Incidente a la Instancia para la Resolución de Incidentes de que se trate y dar seguimiento al mismo hasta su cierre.

2.2.7.26. El tiempo máximo para escalar los Incidentes al siguiente nivel (MSP), será de 3 minutos después de haberse cumplido los 30 minutos correspondientes al Soporte Técnico de 1er Nivel.

2.2.7.27. Todos los Reportes e informes estarán disponibles vía un portal en Internet de la MSC, con niveles de seguridad para el acceso, dedicado al Proyecto Enciclomedia, donde la MSC publicará en formato html y pondrá los archivos disponibles en formato pdf, xls y doc, según se lo indique la SEP. Los esquemas de seguridad son responsabilidad de la MSC. El acceso a la información de la Base de Datos de la MSC deberá tener niveles de seguridad, de tal forma que, por ejemplo, las Autoridades Educativas Estatales sólo accedan a la información de su Entidad Federativa, los Proveedores Enciclomedia a la de las regiones correspondientes a las Partidas que les fueron adjudicadas y los responsables SEP a la información correspondiente a su perfil. El sistema de consulta, de la Base de Datos de la MSC, deberá estar disponible en la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC La SEP entregará al proveedor asignado la lista de los Usuarios de la MSC y Perfiles de Uso que tendrán acceso al sistema de consulta en un periodo no mayor a 15 días naturales después de la firma del Contrato y modificará, eliminará o agregará tantos Usuarios de la MSC y Perfiles de Uso como considere conveniente.

2.2.7.28. La MSC deberá estar Disponible y Operando a los 15 (quince) días naturales como máximo después de la firma del Contrato.

2.3. Niveles de servicio

2.3.1. La MSC deberá cumplir con los Niveles de Servicio indicados en la Tabla 2, mismos que los licitantes deberán ofertar como mínimo.

Tabla 2. INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO DE LA MSC

Nombre	Descripción	Nivel de Servicio	Porcentaje de cumplimiento	Penalización
Abandono de Llamada	Se considera "Abandono de llamada", las llamadas registradas por el IVR y/o el ACD y no contestadas por los Agentes de la MSC en un tiempo máximo de 90 segundos.	<= 5% del total de llamadas	95%	0.5% por punto porcentual debajo del porcentaje de cumplimiento, sobre la facturación mensual de los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA y Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS (se considera la facturación de ambos servicios).
Tiempo de Soporte Técnico a Incidentes generados por el SCMR	Es el tiempo de Soporte Técnico desde que se adquiere el registro de un Incidente obtenido por el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto hasta que el Incidente quede Resuelto, o sea Canalizado.	<=30 min.	80%	0.5% por punto porcentual fuera de estándar sobre la facturación mensual de los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA, en relación con la Tarifa SS-CMR-ASA y Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS.
Tiempo de Soporte Técnico a Incidentes reportados.	Es el tiempo desde que un Agente de la MSC contesta una llamada telefónica o desde la recepción de un Incidente reportado por cualquier otro Sistema de Comunicación diverso al SCMR hasta que el Incidente quede Resuelto o sea Canalizado.	<= 30 min.	80%	0.5% por punto porcentual fuera de estándar sobre la facturación mensual de los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA en relación con la Tarifa SS-ASA y Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS (se considera la facturación de ambos servicios).
Disponibilidad de	Es el tiempo en que los	>=99.5%	99.5%	0.5% por punto

Nombre	Descripción	Nivel de Servicio	Porcentaje de cumplimiento	Penalización
los Sistemas de Telecomunicaciones de la MSC	Sistemas de Telecomunicaciones de la MSC están disponibles y operando dentro del Horario de Operación, estimado en periodos mensuales.			porcentual fuera del estándar sobre la facturación total mensual por todos los Servicios.

Nota: Ver el ANEXO 22 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" para las fórmulas de referencia con que se aplicarán las penalizaciones indicadas.

Adicionalmente a la aplicación de penalizaciones por incumplimiento en los Niveles de Servicio señalados en el cuadro anterior, la SEP aplicará penalizaciones bajo las siguientes circunstancias:

Concepto	Descripción de Incumplimiento	Pena Aplicable
1. Incumplimiento en alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de la MSC.	Demora en alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de la MSC.	5% de la cantidad que la Secretaría hubiere pagado al Prestador, en caso de que la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC hubiere ocurrido en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de la MSC.
2. Incumplimiento en la entrega de Reportes	Entrega de Reportes incompletos o no entregados	0.5% de la facturación mensual total por todos los Servicios, por cada Día de retraso en la entrega de la información.
3. Atraso en la Verificación en Sitio de Aulas ASA	Falta de verificación de Aulas ASA conforme al Cronograma de Verificación ASA	5% de la Tarifa V-ASA, por cada Día de retraso en la verificación imputable al Licitante ganador.
4. Atraso en la Verificación en Sitio de Aulas MMS	Falta de verificación de Aulas MMS	5% de la Tarifa V-MMS, por cada Día de retraso en la verificación imputable al

	conforme al Cronograma de Verificación MMS	Licitante ganador.
5. Incumplimiento en la disponibilidad de la Infraestructura MSC (hardware, software y recursos humanos) comprometidos por el Licitante ganador en su Propuesta	No disponibilidad de cualquier componente de la Infraestructura MSC ofertada por el Licitante ganador	0.5% de la facturación mensual total por todos los Servicios, por día de retraso en la disponibilidad de cualquier componente de la Infraestructura MSC ofertado.
6. Entrega de información errónea para la aplicación de penalizaciones para los Contratos MMS y los Contratos SCMR	Entrega de datos erróneos que provoque la no aplicación o la aplicación incorrecta de penalidades a los Proveedores MMS y SCMR-ASA	0.5% de la facturación mensual total por todos los Servicios.

2.3.2. Para complementar la medición por parte de la Secretaría de los Niveles de Servicio de la MSC y el análisis de la estadística de la operación, se deberán entregar los siguientes reportes:

2.3.2.1. Estadísticas directas del conmutador telefónico respecto de la entrada y salida de la MSC de llamadas telefónicas, indicando frecuencia por día, por semana y por mes.

2.3.2.2. Número de llamadas telefónicas Atendidas desglosado por Agente de la MSC directo del registro del ACD (*Automatic Call Distribution*).

2.3.2.3. Tiempo de Atención de cada llamada telefónica contado a partir de que el sistema IVR contesta la llamada hasta que el Agente de la MSC contesta la llamada.

2.3.2.4. Tiempo de Soporte Técnico para cada Incidente reportado a través de cualquier Sistema de Comunicación distinto al SCMR, contado a partir de que el Agente de la MSC contesta la llamada o recibe el reporte del Incidente hasta que Resuelve el Incidente de Primer Nivel y Cierra el Ticket correspondiente, o tratándose de Incidentes de Segundo o Tercer Nivel, hasta que Canaliza el Incidente a la Instancia para la Resolución de Incidentes que corresponda. Este reporte lo obtendrá el Prestador directamente de la Base de Datos de la MSC.

2.3.2.5. Tiempo de espera por llamada telefónica directo del registro del IVR.

2.3.2.6. Número de llamadas telefónicas abandonadas directo del registro del ACD.

2.3.2.7. Reporte de disponibilidad del Sistema de Telecomunicaciones de la MSC directo del software de monitoreo a que se refiere el punto 2.4.2.1.9 de este "Apartado 2 – Información Técnica".

2.3.2.8. Reporte en relación con Incidentes generados a través del SCMR, en el que se indique la fecha y hora en que se registró un incidente en el SCMR-MMS o el SCMR-ASA que haya dado lugar a la generación de un Ticket en la Base de Datos de la MSC, así como la fecha y hora en que el Agente de la MSC Resolvió el Incidente y Cerró el Ticket o bien, Canalizó el Incidente a una Instancia para la Resolución de Incidentes. Este reporte lo obtendrá el Prestador directamente de la Base de Datos de la MSC.

2.4. Requerimientos de Infraestructura Tecnológica y Recursos Humanos que deberá tener la MSC

Los requerimientos establecidos en las presentes bases son mínimos y es responsabilidad de los proveedores estimar las características y cantidades necesarias de los recursos para cumplir con la Atención a los servicios de manera óptima, cualquier costo derivado de la incorrecta planeación de los recursos necesarios para la entrega de los servicios requeridos, será responsabilidad del Licitante ganador. Los recursos indicados deberán estar concentrados en un solo sitio del licitante, independientemente de su ubicación, que deberá ser dentro de la República Mexicana.

Los Licitantes deberán contar con la siguiente infraestructura tecnológica mínima para la entrega de los servicios indicados:

2.4.1. ***Hardware***

2.4.1.1. Los licitantes deberán contar con el siguiente equipamiento mínimo para ofertar los servicios de la MSC.

2.4.1.2. La infraestructura telefónica deberá contar con un sistema IVR (Interactive Voice Response) con mensaje de saludo y bienvenida exclusivo para el Programa Enciclomedia, así como un equipo de conmutación digital o IP con ACD, y las aplicaciones de interacción electrónica de software correspondientes (CTI Computer and Telephony Integration). Los licitantes deberán especificar en la Sección Técnica de su Propuesta la descripción detallada de los equipos, incluyendo modelo, marca y capacidades en puertos actuales y capacidad de crecimiento del conmutador, del ACD, del IVR y la marca y características del CTI. Se aclara que dicho crecimiento no podrá ser menor al número de Agentes y Sistemas de Comunicación que oferten para los servicios de la MSC. Los licitantes deberán indicar en la Sección Técnica de su propuesta la cantidad de líneas telefónicas disponibles suficientes para atender al conjunto de personal que operará las Aulas Enciclomedia, de acuerdo a los Niveles de Servicio especificados. El Licitante ganador deberá dar acceso a la DGTEC a los sistemas de reportes al ACD y/o IVR para obtener la información relacionada con la atención de llamadas telefónicas. El acceso deberá ser de forma remota, o en sitio sólo si el Licitante ganador opera la MSC en la

ciudad de México, D.F. El Licitante ganador deberá capacitar a cinco (5) personas de la DGTEC en la forma de obtener dicha información, debiendo además proporcionar las herramientas de software que para proporcionar dicho acceso resulten necesarias.

2.4.1.3. La infraestructura de cómputo deberá contar con servidores dedicados, equipos de escritorio y laptops y la infraestructura de apoyo como UPS (fuente ininterrumpida de energía por siglas en inglés) y planta de emergencia, con las características suficientes para la operación de los equipos de la MSC, incluyendo la infraestructura para el registro, almacenamiento de Tickets y reportes durante la vigencia del Contrato. Los participantes deberán especificar la infraestructura de cómputo con la que darán el servicio en la Sección Técnica de su Propuesta incluyendo marca, modelo y capacidades.

2.4.1.4. La oficina donde se localice la MSC deberá contar con un acceso a Internet con al menos una IP fija y un ancho de banda suficiente para brindar un servicio aceptable de acuerdo al número de usuarios y volumen de información a manejar. Los participantes deberán especificar el ancho de banda a Internet mínimo garantizado con el que darán el servicio de la MSC en la Sección Técnica de su Propuesta.

2.4.1.5. La infraestructura de equipos de cómputo y comunicaciones para la MSC, capacidades de almacenamiento de información, esquemas de seguridad de la información, recursos humanos y de servicios deberá estar calculada por cada Licitante para atender dentro de los Niveles de Servicio el crecimiento de las aulas instaladas hasta llegar a un máximo de 146,996 aulas, considerando los volúmenes de componentes de tecnología presentados en estas bases. Este cálculo deberá ser presentado en la Sección Técnica de su Propuesta y cualquier crecimiento requerido, será sin costo adicional para la Secretaría durante la vigencia del Contrato.

2.4.1.6. La infraestructura de los licitantes deberá contar con al menos un sistema alterno de operación para casos de falla o contingencia, el cuál deberá estar disponible para verificación durante el periodo de Evaluación de Propuestas. Los licitantes deberán ofertar en la Sección Técnica de su Propuesta este mecanismo de respaldo (Plan de Continuidad de Servicios) para los eventos de contingencia, sin que ello genere un costo adicional a la Secretaría cuando llegue a ocurrir algún evento.

2.4.1.7. El mantenimiento, actualización y crecimiento de Infraestructura MSC será responsabilidad del Licitante ganador.

2.4.2. Software

2.4.2.1. Los Licitantes deberán contar con el siguiente software para poder ofertar los servicios de la MSC.

2.4.2.1.1. De administración de equipo y software.

2.4.2.1.2. De administración y gestión de Incidentes.

2.4.2.1.3. De administración de servicios en campo para proceso de instalación.
2.4.2.1.4. De estadísticas operativas y funcionales de la MSC y los Agentes de la MSC.
2.4.2.1.5. De reporteo y análisis de información.
2.4.2.1.6. De digitalización de documentos.
2.4.2.1.7. De IVR y ACD de aplicación específica para los servicios de la MSC.
2.4.2.1.8. De administración y medición de niveles de servicio de y cálculo de penalizaciones a los Proveedores Enciclomedia.
2.4.2.1.9. De monitoreo del Sistema de Telecomunicaciones con reportes de disponibilidad de dispositivos. El Licitante ganador deberá dar acceso a la DGTEC al sistema de monitoreo del Sistema de Telecomunicaciones para obtener la información relacionada con la disponibilidad de cada equipo durante el Horario de Operación. El acceso deberá ser de forma remota, o en sitio sólo si el Licitante ganador opera la MSC en la ciudad de México, D.F. El Licitante ganador deberá capacitar a cinco (5) personas de la DGTEC en la forma de obtener dicha información, debiendo además proporcionar las herramientas de software que para proporcionar dicho acceso resulten necesarias.
2.4.2.1.10. Portal de servicios vía Internet para el acceso al sistema de consulta de la Base de Datos de la MSC.

2.4.2.2. Todo el software relacionado con la instalación y operación de Aulas Enciclomedia deberá estar integrado, de tal forma que se automaticen los mecanismos de comunicación, registro y reporte de todos los Servicios indicados en el presente “Apartado 2 – Información Técnica”.

2.4.2.3. El licitante ganador deberá construir y mantener una base de datos de conocimientos a la que se pueda acceder vía Internet, sobre la solución de Incidentes, que permita al Usuario de la MSC tener procedimientos de solución documentados que faciliten el uso de la Infraestructura Enciclomedia y Software Enciclomedia y permitan resolver problemáticas comunes.

2.4.2.4. En el caso de aplicaciones (software) que tengan que modificarse, la SEP coordinará y revisará los ajustes que tengan que realizarse a las bases de datos para ajustarse a los requerimientos del programa Enciclomedia.

2.4.2.5. El mantenimiento y actualización del software utilizados para el servicio de la MSC será responsabilidad del licitante ganador. Asimismo, los licitantes deberán ofertar en la Sección Técnica de su Propuesta el Plan de Continuidad de Servicios para los eventos de contingencia, sin que ello genere un costo adicional a la Secretaría cuando llegue a ocurrir algún evento.

2.4.3. Recursos Humanos

2.4.3.1. Los licitantes deberán contar con una estructura de personal para la atención de los servicios, y deberán obligarse a contar con los recursos humanos capacitados necesarios para atender los requerimientos de la MSC y cumplir con los Niveles de Servicio y de certificación indicados.

2.4.3.2. Los licitantes deberán establecer en la Sección Técnica de su Propuesta, la cantidad de personal que ofertan para el servicio, indicando al menos las siguientes posiciones:

2.4.3.2.1. Agentes
2.4.3.2.2. Ingenieros de Soporte Técnico especializados
2.4.3.2.3. Ingenieros y técnicos de campo para la verificación en sitio
2.4.3.2.4. Coordinador(es) de la MSC
2.4.3.2.5. Gerente o Líder de Proyecto
2.4.3.2.6. Personal Directivo

2.4.3.3. No se deberá demostrar que todo el personal que indique en el punto anterior se encuentra actualmente contratado, pero en la Sección Técnica de su Propuesta el Licitante deberá comprometerse a tener al personal para la correcta atención del servicio en un tiempo máximo de 15 (quince) días naturales posteriores a la firma del Contrato. Para el caso de los Agentes de la MSC, los participantes deberán presentar en la Sección Técnica de su Propuesta el plan de crecimiento de las posiciones suficientes para Atender el incremento de Aulas Enciclomedia que se irá dando conforme se indica en la Tabla 1 de este “Apartado 2 – Información Técnica”, considerando que a partir del primer día de servicio de la MSC deberá atender 21,434 Aulas ASA y la cantidad de Aulas MMS que estén Disponibles y Operando y aquéllas respecto de las cuales el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS este en proceso.

2.4.3.4. La MSC estará sujeta a visitas de verificación en cualquier momento que los funcionarios de la SEP consideren, sin que las mismas sean obligatorias. En caso de no contarse con la infraestructura y personal mínimo indicado, se considerará como incumplimiento al contrato y se aplicarán las penalizaciones indicadas, a excepción de los casos, que por causas ajenas al licitante ganador, la SEP modifique sustancialmente los planes de instalación y/u operación del número de aulas Enciclomedia sin permitir al licitante ganador una apropiada planeación y reclutamiento de los recursos humanos necesarios para la atención del servicio, o en cualquier otro caso, donde el licitante ganador justifique a satisfacción de la DGTEC el ajuste al personal originalmente ofertado.

3. Documentación Técnica.

La documentación técnica presentada por los licitantes servirá para identificar y evaluar que la Propuesta y condiciones de servicio establecidas para la Mesa de Servicios y

Control de Calidad Enciclomedia (MSC), cumpla con los requerimientos mínimos solicitados en el punto "2.0 Información técnica de los servicios requeridos para la MSC" de este "Apartado 2 – Información Técnica". El licitante deberá proporcionar la descripción de cada uno de los Servicios que se brindarán y que son materia de la presente licitación.

En la Sección Técnica de su Propuesta, el licitante deberá incluir toda la documentación señalada en el presente "Apartado 2 – Información Técnica".

3.1. Requisitos técnicos que deben cumplir los licitantes.

La Secretaría de Educación Pública, en cualquier momento y por los medios que considere convenientes, se reserva la facultad de verificar la información que se proporcione en la propuesta técnica para la contratación de los Servicios que deberá prestar el Licitante ganador por sí mismo o a través de la MSC dentro del Programa Enciclomedia, incluyendo visita a las instalaciones de los licitantes.

3.1.1. Experiencia y Capacidad de Atención.

Los Licitantes deberán de demostrar la experiencia requerida, que se indica a continuación, a través de contratos, pedidos, facturas y/o documentación adicional que confirme la información requerida y deberán agregarla a la Sección Técnica de su Propuesta. Para evitar confusiones, **todos los documentos para demostrar experiencia deberán ser copias simples y estar sin precios**.

3.1.1.1. Las empresas licitantes deberán demostrar tener o haber tenido al menos un contrato vigente o de los años 2002, 2003 ó 2004 que no haya sido rescindido, en materia de soporte técnico en áreas de tecnología de la información, que incluyan solución de problemas de 1er nivel y esquemas de escalamiento interna o externa.

3.1.1.2. Las empresas licitantes deberán demostrar tener en el país, al menos 50 posiciones para agentes de soporte técnico en materia de tecnología de la información en funcionamiento.

3.1.1.3. Deberán demostrar tener una capacidad de crecimiento para llegar al menos a 200 posiciones para agentes de soporte técnico dedicados a la MSC. La capacidad de crecimiento deberá ser comprobable a través del Balance General y los Estados de Resultados de la empresa, correspondientes a los 3 primeros trimestres de 2005 y el anual auditado de 2004. O en su caso, comprobable con infraestructura disponible en la empresa para el servicio ofertado.

3.1.1.4. Deberán demostrar con reportes de sus sistemas o facturas de servicios telefónicos, que sus Sistemas de Telecomunicaciones han manejado al menos un mes, durante la vigencia de alguno de los contratos del punto 3.1.1.1, un tráfico de llamadas de entrada mayor o igual a 43,000 llamadas.

3.1.1.5. Deberán demostrar buena atención en el servicio con la entrega de cartas de referencia de los clientes con los que hubieren celebrado el o los contratos con los que hubieren acreditado el cumplimiento del requisito señalado en el punto 3.1.1.1 anterior. Las cartas deberán venir en papel membretado del cliente del Licitante y deberán venir los datos

suficientes para contactar a la persona responsable del servicio para corroborar la información y deberá mencionar el tipo de servicio contratado, el número de agentes y los resultados del Licitante en la ejecución de dicho servicio.

3.1.2. Certificaciones.

Los concursantes deberán demostrar contar con las siguientes certificaciones para poder ofertar a la Secretaría los Servicios objeto de estas Base de Licitación. Se deberán presentar en la propuesta técnica copia de los documentos indicados, los cuales no podrán ser anteriores al año 2003, y la SEP se reserva el derecho de solicitar los documentos originales para cotejo si así lo considera conveniente.

3.1.2.1. Personal capacitado en manejo de pizarrones electrónicos, de al menos 2 marcas. Al menos 3 agentes. Se deberá demostrar la capacitación en el manejo de pizarrones con el certificado del fabricante, Filial o representante del fabricante en México, a nombre de las personas y la relación de trabajo de las personas certificadas con el Licitante a través de su contrato laboral.

3.1.2.2. Personal capacitado en soporte técnico de al menos 1 marca de computadoras. Al menos 3 agentes. Se deberá demostrar la capacitación en el manejo de las computadoras con el certificado del fabricante, Filial o representante del fabricante en México, a nombre de las personas y la relación de trabajo de las personas certificadas con el Licitante a través de su contrato laboral

3.1.2.3. Personal capacitado en manejo de proyectores electrónicos de al menos 2 marcas. Al menos 3 agentes. Se deberá demostrar la capacitación en el manejo de los proyectores con el certificado del fabricante, Filial o representante del fabricante en México, a nombre de las personas y la relación de trabajo de las personas certificadas con el licitante a través de su contrato laboral

3.1.2.4. Personal capacitado en sistema operativo Microsoft Windows 2003 Server. Al menos 3 personas. Se deberá demostrar la capacitación en el manejo del sistema operativo con el certificado del fabricante o del centro autorizado de entrenamiento de Microsoft a nombre de las personas y la relación de trabajo de las personas capacitadas con el Licitante a través de su contrato laboral

3.1.2.5. Personal capacitado en sistema operativo Microsoft Office 2003. Al menos 3 personas. Se deberá demostrar la capacitación en el manejo del software con el certificado del fabricante o de centro autorizado de entrenamiento de Microsoft a nombre de las personas y la relación de trabajo de las personas capacitadas con el Licitante a través de su contrato laboral.

3.1.2.6. Los licitantes deberán presentar carta, bajo protesta de decir verdad, que se comprometen a tener las siguientes certificaciones mínimas en un plazo máximo de 6 meses, a partir de la fecha de firma del Contrato:

3.1.2.6.1. 5 agentes certificados en el uso de pizarrones electrónicos de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia.
3.1.2.6.2. 5 agentes certificados en el uso de computadoras de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia.
3.1.2.6.3. 5 agentes certificados en el uso de proyectores electrónicos de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia.
3.1.2.6.4. 5 agentes certificados como MSCE (Microsoft Certified Engineer) o equivalente que los certifique en el uso del sistema operativo Microsoft Windows 2003 Server y Microsoft Office 2003.
3.1.2.6.5. 5 agentes certificados en el uso de impresoras de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia
3.1.2.6.6. 5 agentes certificados en el uso de software Antivirus de todas las marcas instaladas en las Aulas Enciclomedia.

Las certificaciones deberán ser en el 100% del total de las marcas de equipo que sean instaladas en las Aulas Enciclomedia. Las certificaciones deberán ser otorgadas por el fabricante o a su nombre por la Filial o el representante del fabricante en México. Los 5 agentes no son exclusivos, pueden hacerse las combinaciones que el Licitante ganador considere conveniente, el objetivo es que la MSC cuente con el número de certificaciones indicadas, independientemente de la persona que las posea, sólo se deberá cubrir el aspecto de que los agentes certificados laboren en la empresa.

3.1.3. Licenciamiento de Software

3.1.3.1. Es responsabilidad del Licitante ganador el contar con las respectivas licencias de uso de aquel software que para fines del Proyecto utilice, a fin de deslindar a la Secretaría de cualquier responsabilidad en materia de derechos de autor.
3.1.3.2. Si cualquier sistema de software con que operará la MSC requiere de una licencia particular para el acceso de usuarios remotos como se indica en este “Apartado 2 – Información Técnica”, el suministro de dichas licencias será responsabilidad del Licitante ganador, sin costo adicional para la Secretaría.
3.1.3.3. El Licitante ganador asume la responsabilidad total en caso de que al ejecutar los Servicios requeridos, se infrinjan derechos de autor, de patentes, marcas o cualquier otro derecho en otra materia, obligándose a responder legalmente en el presente o en el futuro ante cualquier reclamación de terceros, dejando a salvo a la Secretaría o a quienes sus derechos e intereses representen.

3.2. Forma de presentación de la propuesta técnica para la contratación de la MSC del Programa Enciclomedia

Los licitantes deberán entregar en su Propuesta una Sección Técnica, donde incluyan su oferta en relación a los servicios requeridos y la capacidad de recursos técnicos y humanos con que cuentan y que ofertan para la atención de los servicios requeridos. La omisión en la entrega de la información solicitada, será causa suficiente para calificar la propuesta técnica como "NO CUMPLE". A continuación se establecen los criterios generales que se establecen en forma descriptiva más no limitativa de la forma en que se deberá presentar la Sección Técnica de la Propuesta.

3.2.1. Los Licitantes deberán presentar su oferta en relación al requerimiento establecido en cada uno de los Servicios listados en los puntos 2.2.1 al 2.2.8, incluyendo la información adicional solicitada de forma específica en cada uno de los puntos. En cada Servicio, los Licitantes deberán indicar un plan de trabajo preeliminar y general para la atención de cada uno de ellos. El plan de trabajo deberá indicar al menos, tiempos y personal. **No será suficiente** manifestar en carta o documento contenido en el sobre de la oferta o en documentación anexa, que el Licitante se compromete a cumplir lo indicado en estas Bases de Licitación o texto similar, los Licitantes deberán manifestar por escrito y de forma específica, la oferta de cada uno de los Servicios con sus características específicas y generales.

3.2.2. Para sustentar que cuentan con la infraestructura tecnológica para la entrega de los Servicios requeridos por la MSC, los Licitantes deberán adjuntar a la Sección Técnica de su Propuesta, la documentación suficiente para comprobar que cuentan con el hardware y software indicado en los puntos 2.4.1 y 2.4.2. Para ello deberán entregar lo siguiente:

3.2.2.1. Lista de los productos de hardware y software, indicando marca y modelo, con que cuenta, relacionándolos con cada uno de los requerimientos indicados en los puntos 2.4.1 y 2.4.2 del presente "Apartado 2 – Información Técnica", indicando si el producto está listo para operar en la MSC o, en caso contrario, qué es lo que requiere para operar. Se deberá anexar un folleto o catálogo descriptivo de la marca y modelo de equipo y software que el Licitante tiene disponible para proporcionar los servicios.

3.2.2.2. Lista de las capacidades principales de los equipos de cómputo y telecomunicaciones (memoria, disco, número de extensiones, número de troncales, número de puertos, etc.), que operarán para los Servicios de la MSC.

3.2.2.3. Los diagramas de interconexión de los dispositivos de hardware (computadores y equipo de telecomunicaciones), indicando los servidores de cómputo donde se ubican los productos de software.

3.2.2.4. Las cartas compromiso, bajo protesta de decir verdad, de que cumplirán con los plazos establecidos en las presentes Bases de Licitación para tener en operación la totalidad del software y el hardware solicitado de forma mínima para los Servicios de la MSC.

3.2.2.5. Para el caso del software, los Licitantes deberán proporcionar información suficiente (incluye dirección electrónica, usuarios, contraseñas y breve manual de operación) para acceder al mismo

vía Internet para confirmar su operación. Los niveles de seguridad y acceso deberán ser definidos e indicados por el Licitante.

3.2.2.6. Carta compromiso para aceptar visitas de verificación de la SEP durante el periodo de evaluación de la oferta a las instalaciones del Licitante para corroborar la existencia y operación del hardware y del software ofertado.

3.2.3. Los Licitantes deberán presentar en su propuesta técnica la plantilla del personal con el que cuenta actualmente, adjuntando el organigrama actual. Asimismo, deberá presentar por escrito su plan de recursos humanos conforme se indica en el punto 2.4.3.

3.2.4. Los Licitantes deberán presentar cartas compromiso bajo protesta de decir verdad de que cumplirán con los cuadros de recursos humanos necesarios y que ofertan para la ejecución de los Servicios indicados en el presente "Apartado 2 – Información Técnica".

3.2.5. Los Licitantes deberán presentar la documentación del personal con que cuenta que tiene los niveles de certificación técnica solicitada en los puntos 3.1.2.1 al 3.1.2.5. del presente "Apartado 2 – Información Técnica".

3.2.6. Los Licitantes deberán presentar por escrito la estrategia para capacitar a los Agentes de la MSC en los aspectos técnicos indicados en el punto 3.1.2.6 del presente "Apartado 2 – Información Técnica".

3.2.7. Los Licitantes deberán presentar por escrito, en la Sección Técnica de su Propuesta, el "Plan para la Continuidad de Servicios", como se indica en el punto 2.4.1.6 del presente "Apartado 2 – Información Técnica".

3.2.8. Los Licitantes deberán entregar la documentación necesaria para acreditar la experiencia solicitada en el punto 3.1.1 del presente "Apartado 2 – Información Técnica".

3.2.9. Toda la documentación de la Sección Técnica de la Propuesta que entregue el Licitante, deberá de venir impresa en hoja con membrete del Licitante, en idioma español, en formato original y con la firma en todas sus hojas del representante legal del Licitante. La documentación de apoyo como catálogos o folletos que sean de bienes o servicios que sean propiedad intelectual de terceros, la podrán entregar en formato impreso en idioma español o inglés con traducción simple al español. La documentación de catálogos y folletos también deberá venir firmada por el representante legal del Licitante.

4. Forma de Evaluación de la Sección Técnica de la Propuesta

La evaluación de la Sección Técnica de las Propuestas que se determinen conforme a estas Bases de Licitación, será realizada por el personal de la DGTEC, de acuerdo a lo siguiente:

4.1.1. La SEP se reserva el derecho de verificar en la forma que considere conveniente que la información proporcionada por los concursantes sea verídica y será causa de descalificación el falseamiento de la misma.

4.1.2. Se revisará la Propuesta en el siguiente orden, vigilando que la documentación contenga la información requerida y que sea congruente con el tipo de servicio solicitado, es decir, no solo se revisará la existencia del documento, sino se evaluará su contenido:

4.1.2.1. **Sección Técnica de la Propuesta**. Se revisará que el licitante oferte la realización de todos los servicios de la MSC indicados en el presente "Apartado 2 – Información Técnica", incluyendo las características específicas establecidas en cada uno de ellos y los planes de ejecución. En caso de que el licitante no oferte o no mencione en su oferta técnica alguno de los servicios y/o características de los mismos en su oferta técnica, se calificará como NO CUMPLE y será razón suficiente para considerar la oferta NO SOLVENTE y por lo tanto, se podrá descalificar al Licitante. Asimismo, las ofertas que sólo contengan cartas o documentos donde el Licitante se comprometa a cumplir lo indicado en estas Bases de Licitación con respecto a los Servicios objeto de la licitación y no contengan los compromisos específicos del Licitante, serán calificadas como NO SOLVENTE y se calificará como NO CUMPLE y la oferta del licitante será desechada.

4.1.2.2. **Las cartas compromiso que cada Licitante deba entregar en relación al cumplimiento de las características de los Servicios y recursos necesarios para ejecutarlos**. Se revisarán que las cartas compromisos cuenten con las características de ser originales, con membrete del Licitante, deberán estar firmadas por el representante legal del Licitante y el texto deberá contener el compromiso del Licitante en el cumplimiento de cada requerimiento establecido en el "Apartado 2 – Información Técnica". Si se omite alguna carta compromiso en la Propuesta, la oferta del Licitante se considerará como NO SOLVENTE. Asimismo, si alguna o varias de las cartas compromiso omiten al menos una de las características indicadas, se considerará la propuesta del licitante como NO SOLVENTE. Los errores ortográficos no serán motivo de descalificación. Las referencias erróneas del número de Licitación, la fecha y de la dependencia convocante, SÍ serán causa de descalificación. Asimismo, cualquier texto que no sea claro en la definición del compromiso del licitante ante la SEP, o que no corresponda al servicio requerido, será calificado como NO CUMPLE. Será suficiente que una carta compromiso sea calificada como NO CUMPLE para desechar la oferta del licitante.

4.1.2.3. **La propuesta en relación con el personal que se asignará a la prestación de los Servicios y la documentación de las certificaciones**. Se revisarán que las propuestas en relación con el los recursos humanos que se asignarán a la prestación de los Servicios sean congruentes con las características de los Servicios requeridos y que se cumpla con lo solicitado en el punto 2.4.3 del presente "Apartado 2 – Información Técnica", Si se omite cualquier documento en relación con el personal que se asignará a la prestación de los Servicios objeto de estas Bases de Licitación, la Propuesta será considerada como NO SOLVENTE y será calificada como NO CUMPLE.

4.1.2.4. **El programa de capacitación para los Agentes de la MSC, ingenieros y técnicos.** Se revisará que sea congruente con el tipo de servicio solicitado, es decir que prevea la capacitación de los Agentes de la MSC en los equipos y temas establecidos en las presentes Bases de Licitación y que cubra las condiciones mínimas de certificación de Agentes de la MSC establecidos en el punto 3.1.2.6 de este "Apartado 2 – Información Técnica". En caso de que el programa de capacitación no incluya los elementos mínimos indicados el punto 3.1.2.6, se calificará la oferta de capacitación de Agentes de la MSC como NO CUMPLE y se desechará la propuesta del Licitante.

4.1.2.5. **El Plan para la Continuidad de Servicios**. El Plan para la Continuidad de Servicios deberá considerar la existencia de un sitio alterno que este en operación como se indica en el punto 2.4.1.6 y en donde se puedan desviar las reportes de Incidentes, pudiendo ser inclusive, el plan que el licitante tenga vigente. Se verificará en sitio la existencia del sitio alterno y se confirmará que la infraestructura tecnológica del licitante permite realizar la conmutación de los sistemas de comunicación, de cómputo y las bases de datos, para dar continuidad a la Atención de Incidentes de Aulas Enciclomedia, el seguimiento de la instalación de las Aulas MMS y del Sistema de Conectividad y Monitoreo ASA, la medición de los niveles de servicio de los Proveedores MMS, los Proveedores ASA y los Proveedores SCMR-ASA. En caso de que se demuestre que el Licitante no tiene la capacidad de un sistema alterno para mantener la continuidad de los Servicios de la MSC, se calificará la oferta técnica como NO CUMPLE y se desechará la Propuesta.

4.1.2.6. **La documentación de que cuenta con el hardware y software mínimos requeridos**. La calificación de las ofertas de hardware y software no se hará sobre modelos o marcas en específico, sino se calificará que el equipamiento y el software tengan la capacidad para la entrega de los Servicios objeto de estas Bases de Licitación, y que las especificaciones soporten los crecimientos indicados por el Licitante en la Sección Técnica de su Propuesta. Se revisarán las facturas, contratos de arrendamiento o los documentos que acrediten el derecho de uso del software y del hardware indicado en

el punto 2.4.1 y 2.4.2. En caso de que no se demuestre tener derecho de propiedad o de uso de algún componente del software y del hardware ofertado, se calificará la oferta técnica como NO CUMPLE y se desechará la Propuesta.

4.1.2.7. **Experiencia**. La documentación con la que los licitantes acrediten la experiencia requerida, será evaluada conforme a los requerimientos técnicos y la DGTEC podrá validar su autenticidad y veracidad por los medios que considere convenientes. En caso de tener cláusulas o contratos de confidencialidad, que no permiten acceder a validar dicha información, los Licitantes deberán presentar carta de los clientes en formato original donde manifiesten tener o haber tenido contratos de servicios con el Licitante con las características señaladas en el punto 3.1.1.1. En caso de que la documentación entregada no sea suficiente para demostrar la experiencia requerida, o haya omisión de cualquier documento o información, se calificará el requisito como NO CUMPLE y la Propuesta del Licitante será desechada. El hecho de presentar precios en la documentación que sirve para comprobar experiencia, no es motivo de descalificación, pero dichos precios no serán en ningún momento y bajo ninguna circunstancia considerados en la sección económica de la Propuesta. Para el caso de la capacidad de crecimiento, el personal de la SEP revisará la información de los balances generales y estados de resultados para determinar si el Licitante tiene la capacidad económica de alcanzar el crecimiento que oferta para la entrega de los servicios solicitados en el presente "Apartado 2 – Información Técnica", o en cambio, si su situación económica y financiera [representa un alto nivel de riesgo para la entrega de los Servicios,] en cuyo caso, se considerará la Propuesta como NO SOLVENTE y se calificará la capacidad de crecimiento como NO CUMPLE.

4.1.2.8. **Certificaciones**. Los documentos de las certificaciones del personal deberán ser copias simples de los certificados originales, la DGTEC calificará dichos documentos conforme a los requerimientos técnicos solicitados y cualquier diferencia o incumplimiento con lo indicado, será suficiente para considerar la Propuesta como NO SOLVENTE y calificar el requisito de certificaciones como NO CUMPLE y desechar la oferta del licitante. La DGTEC podrá validar en todo momento de la evaluación, su autenticidad y veracidad y si cualquier documento resulta ser apócrifo o modificado, será razón suficiente para calificar el requisito como NO CUMPLE y desechar la oferta del licitante.

4.1.2.9. **Revisión en Sitio.** La SEP realizará una visita a las instalaciones de los Licitantes cuya Propuesta sea considerada para revisión, con el objetivo de efectuar el protocolo de verificación que se indica en el ANEXO D, donde se comprobará la existencia y funcionalidad del hardware y software ofertado, se revisarán los procedimientos de atención vigentes, la estructura de recursos humanos y procedimientos de contratación de personal. Todo ello para

garantizar que la oferta del Licitante esta debidamente respaldada, en caso de existir información incorrecta o falsa en la Propuesta que no pueda ser verificada en la revisión en sitio, se considerará la Propuesta como NO SOLVENTE y se descalificará al Licitante.

4.1.2.10. Se elaborará un cuadro de calificación por Licitante cuya Propuesta sea evaluada. La Sección Técnica de la Propuesta no se calificará por puntos ni por porcentajes, la calificación será “CUMPLE” o “NO CUMPLE”. En el caso de que todos los requisitos y condiciones exigidas para la prestación de los Servicios descritos en el “Apartado 2 – Información Técnica”, estén debidamente contemplados a satisfacción de la Secretaría la Sección Técnica de la Propuesta del Licitante será calificada como “CUMPLE” y por lo tanto será una Propuesta solvente. En el caso de que exista omisión en la entrega de información solicitada o la oferta no reúna los requisitos indicados en cada punto, se considerará la Propuesta como NO SOLVENTE y calificará el rubro como “NO CUMPLE” y con un solo rubro con calificación de “NO CUMPLE”, será suficiente para calificar a la Sección Técnica de la Propuesta del Licitante como “NO CUMPLE” y se desechará la Propuesta del Licitante.

ANEXO "A"

MARCO DE REFERENCIA CONCEPTUAL ENCICLOMEDIA

Enciclomedia es un programa con grandes expectativas para el futuro de México y de gran relevancia para su Administración Pública en materia educativa, debido a la importante inversión de recursos de diversos tipos que implica su realización.

Enciclomedia consiste en la conversión de los libros de texto de educación primaria a medios electrónicos lo que, aunado a la vinculación con otros acervos y a la utilización de técnicas interactivas e instrumentos de multimedia, ofrecerán un soporte efectivo a las actividades de docencia desarrolladas por los maestros en las aulas escolares. Este proceso se conoce como "Enciclomediar".

Adicionalmente al proceso de "enciclomediación" de los libros de texto, el programa Enciclomedia requiere de un importante despliegue logístico, mediante el cual se instalarán, se pondrán en marcha y se mantendrán en operación 146,996 aulas escolares de educación básica, salas de maestros y aulas de Escuela Normal, en todas las Entidades Federativas, las cuales constan de equipar con Computadora PC, Pizarrón Interactivo o Pizarrón Normal (pintarrón), UPS, Proyector, Impresora, Mueble y Software (sistema operativo, Office, Enciclomedia, Encarta y suite de protección).

Debido a las dimensiones del programa Encicomedia, el mismo se ha diseñado para se desarrollado por varios proveedores, quienes a su vez, integran a fabricantes y proveedores de servicios para llevar a cabo el proyecto con éxito.

Lo anterior implica que las actividades de coordinación y supervisión de la logística de instalación, así como el monitoreo de la operación, la revisión "en sitio" de las instalaciones efectuadas y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica instalada, representen uno de los principales factores críticos de éxito del programa Enciclomedia.

ANEXO "B"

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE REGISTRO DE INCIDENTES VÍA WEB DE LOS LICITANTES

1. Se accederá vía web a la dirección electrónica proporcionada por el Licitante en la Sección Técnica de su Propuesta y se escribirá el nombre de usuario (login) y la contraseña (password) que para el caso haya indicado el Licitante.
2. La aplicación deberá permitir levantar un incidente de cualquier índole y deberá solicitar al menos los siguientes datos:
    - Nombre de la persona que reporta el Incidente.
    - Nombre de la empresa quien solicita el reporte (o nombre de la Escuela).
    - Número de teléfono donde se puede contactar a quien reporta el Incidente.
    - Correo electrónico de quien reporta en caso de tenerlo.
    - Equipo que presenta falla
    - Descripción de la falla
3. Una vez que se hayan llenado los datos indicados en el punto anterior, la aplicación deberá generar un Número de Ticket (ó número de referencia) del Incidente reportado, indicando la fecha y la hora del reporte, el cual deberá ser asignado en tiempo real, es decir, deberá coincidir con la fecha y hora en que se levanto el reporte del Incidente.
4. La aplicación deberá mostrar una forma de ayuda en línea vía Chat u otro sistema de comunicación que permita al usuario interactuar con algún agente del Licitante disponible. Se hará la intercomunicación con algún agente disponible sólo para confirmar la aplicación.
5. La aplicación deberá poder tener un módulo para el seguimiento de Incidentes reportados, el cual se hará como sigue:
    - Se accederá a la página electrónica con el nombre de usuario y contraseña proporcionados por el Licitante.
    - Se buscará la sección para el seguimiento de Tickets.
    - Se escribirá el Número de Ticket proporcionado en el punto número 3 anterior.
    - La aplicación deberá proporcionar al menos los siguientes datos
        - Todos los datos capturados en el paso número 2 anterior,
        - Estado del Incidente: Abierto, Cerrado, en Soporte Técnico, Canalizado, o estados similares.
        - Para el estado de Cerrado o equivalente, deberá indicar la fecha y hora del cierre y una breve descripción de la solución.
        - Para el estado de Canalizado o equivalente, deberá indicar la fecha y hora en que fue Canalizado y la Instancia para la Resolución de Incidentes a la que fue Canalizado.
6. La aplicación deberá tener un módulo de Incidentes donde se puedan observar en pantalla, al menos los Incidentes reportados por el usuario proporcionado por el Licitante para fines de prueba. Será válido presentar los Incidentes reportados por el usuario combinado con otros usuarios.
7. El módulo de Incidentes deberá indicar al menos los siguientes datos:
    - Número de Tickets

- Fecha y Hora de los reportes de Incidentes
- Fecha y Hora de Resolución del Incidente y Cierre de Ticket
- Estado del Incidente

8. Una vez concluidas las actividades se calificará la prueba como Cumple o No Cumple y se indicará al Licitante que se elimine el usuario y la información generada para propósitos de prueba. La SEP tendrá el derecho de imprimir las pantallas que se generen durante las pruebas de acceso al sistema para comprobar los resultados de la misma.

ANEXO "C"

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL EQUIPAMIENTO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA ENCICLOMEDIA EN LAS AULAS MMS A FIN DE IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE LA MSC

(a) A partir del 1º de noviembre de 2005, el Proveedor MMS podrá iniciar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en todas y cada una de las Aulas que reúnan la condición de Aulas Listas, de conformidad con el Cronograma Detallado de Instalación

(b) En caso de que el Proveedor MMS se presente en un Aula a realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en la fecha que corresponda de conformidad con el Cronograma Detallado de Instalación, y (i) la Autoridad de la Escuela le niegue al Proveedor MMS el acceso a un Aula Lista para llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia, o (ii) el Aula no reúna las condiciones de Aula Lista no obstante que el Proveedor MMS hubiere realizado oportunamente a la SEP la notificación a que se refiere el inciso (a) anterior, entonces el Proveedor MMS **deberá notificar de inmediato esta circunstancia a la SEP a través de la MSC**, a fin de que la SEP trate de resolver el problema en el menor plazo posible. Para efectos de lo anterior, **el Proveedor MMS deberá reportar a la MSC un Evento de Aula No Lista** que describa los hechos y circunstancias que, de conformidad con lo anterior, le impidieron llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia.

(c) Dentro de los treinta (30) Días siguientes a la fecha en que el Proveedor MMS le notifique a la SEP cualquiera de las circunstancias a que se refiere el inciso (b) anterior, la SEP, **por conducto de la MSC**, notificará al Proveedor MMS ya sea una nueva fecha (en lo sucesivo la "**Nueva Fecha**") para que el Proveedor MMS lleve a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en el Aula de que se trate, o bien modificará la ubicación del Aula respectiva de conformidad con lo señalado en el inciso (b) anterior (en cuyo caso no será aplicable lo previsto en el numeral (ii) de dicho inciso (b)), señalando también en este último caso una Nueva Fecha a partir de la cual el Proveedor MMS podrá llevar a cabo dicho Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia. La Nueva Fecha no podrá exceder del trigésimo (30) día siguiente a la fecha límite para que la SEP notifique la Nueva Fecha. El

Proveedor MMS deberá concretar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en el Aula de que se trate, a más tardar dentro de los treinta (30) Días siguientes a la Nueva Fecha que hubiere señalado la SEP de conformidad con lo anterior.

(d) Las Partes acuerdan que la SEP podrá designar hasta dos (2) Nuevas Fechas por cada Aula

(e) El Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia deberá realizarse en Días y Horas Escolares, salvo que la SEP obtenga, sin estar obligada a ello, que la Autoridad de la Escuela permita que se realice en otras fechas u horarios.

(f) El Proveedor MMS **deberá notificar a la SEP a través de la MSC**, que ha concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en el Aula de que se trate, a efecto de que en la misma fecha en que se realice dicha notificación, el Proveedor MMS demuestre que el Aula de que se trate está **Disponible y Operando** por primera vez, realizando al efecto los actos que a continuación se señalan:

(i) En presencia de la Autoridad de la Escuela, el Proveedor MMS deberá proceder a ejecutar todas y cada una de las actividades que se detallan en el formato de Acta de Entrega/Recepción que se adjunta como ANEXO 3 del “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios”, así como las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula a fin de que la Autoridad de la Escuela constate que se llevó a cabo exitosamente el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia, de que dichos Equipos Enciclomedia pasaron las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula exitosamente y de que se llevó a cabo el Entrenamiento Requerido;

(ii) Una vez concluido el proceso descrito en el ANEXO 3 del “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios” y realizadas exitosamente las pruebas de instalación y arranque del Aula (o en forma simultánea con el desarrollo de dicho proceso y pruebas), el Proveedor MMS, conjuntamente con la Autoridad de la Escuela, deberán levantar un Acta de Entrega/Recepción sustancialmente en los términos del formato que se adjunta como parte del ANEXO 3 del “Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios” en la que se detallan la totalidad de los Equipos Enciclomedia que debieron ser instalados en el Aula MMS de que se trate, los Consumibles Iniciales que deben ser entregados en ese momento a la Autoridad de la Escuela, las actividades ejecutadas como parte de las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula y la información

relativa al Aula MMS de que se trate que se señala en dicho ANEXO 3 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios", en el entendido de que al Acta de Entrega/Recepción deberán anexarse las fotografías que se describen en el ANEXO 3 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" , el Acta de Entrega/Recepción deberá indicar el nombre de las personas que recibieron el Entrenamiento Requerido, el Acta de Entrega/Recepción deberá indicar que se instalaron la totalidad de los Equipos Enciclomedia listados en el formato adjunto como parte del ANEXO 3 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" y que se desarrollaron todas y cada una de las actividades y se siguió paso a paso el protocolo de las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula señaladas en el ANEXO 3 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios", sin contener observación alguna que indique la falta de alguno de los Equipos Enciclomedia, o la no ejecución (o ejecución no exitosa) de alguna de las actividades o pasos del protocolo de las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula, deberá ir firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela en todas sus hojas; y

(iii) Una vez concluido el proceso descrito en el numeral (ii) inmediato anterior, y siempre y cuando el Acta de Entrega/Recepción cumpla con lo señalado en dicho numeral (ii), el Aula de que se trate tendrá a partir de ese momento la condición de **Aula MMS Disponible y Operando**; y a fin de que se considere que la Fecha de Inicio del Servicio de dicha Aula MMS ha ocurrido, el Proveedor MMS y la Autoridad de la Escuela **informarán en forma conjunta a la SEP, por conducto de la MSC**, que el Aula de que se trate tiene ya la condición de Aula MMS y **solicitarán a la MSC que en ese momento se levante al efecto en la MSC, un Evento de Aula MMS Instalada**.

(g) El Proveedor MMS deberá presentar el Acta de Entrega/Recepción debidamente firmada por la Autoridad de la Escuela ante la Autoridad Educativa Estatal para su validación; y posteriormente, una vez firmada por la Autoridad Educativa Estatal y sellada por la Autoridad Educativa Estatal en todas sus hojas, deberá remitirla a la SEP, acompañada de una **copia del Evento de Aula MMS Instalada emitido por la MSC (o del número progresivo que la MSC le hubiere asignado al momento de levantar el Evento de Aula MMS Instalada)**, para su ratificación y validación final.

(h) La SEP contará con un plazo de cinco (5) Días Hábiles contados a partir de la fecha en que reciba la documentación a que se refiere el inciso (g) anterior para ratificar y validar el Evento de Aula MMS Instalada, y de concretarse

dicha ratificación y validación, el Aula MMS de que se trate tendrá la condición de **Aula MMS Concluida**. La ratificación y validación del Evento de Aula MMS Instalada por parte de la SEP a que se refiere este inciso (h) **se realizará mediante la firma del Acta de Entrega/Recepción por parte de la SEP y el registro de un Evento de Aula MMS Concluida en la MSC**. En caso de que la SEP no manifieste alguna inconformidad en relación con el Acta de Entrega/Recepción dentro del plazo antes señalado, se tendrá por validada y ratificada por la SEP.

(i) La Fecha de Inicio del Servicio de un Aula MMS en la que efectivamente se hubiere llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia, será la fecha **en que la MSC emita el Evento de Aula MMS Instalada**, tratándose de las Aulas MMS cuyo Evento de Aula MMS Instalada se emita durante el Año de 2005 y cuya Fecha Programada de Inicio del Servicio esté programada conforme al Cronograma precisamente para el Año 2005. Tratándose de las Aulas MMS cuyo Evento de Aula MMS Instalada se emita durante el Año de 2006, y cuya Fecha Programada de Inicio del Servicio esté programada conforme al Cronograma precisamente para el Año 2006, la Fecha de Inicio del Servicio será la fecha en que la MSC emita el Evento de Aula MMS Instalada o la Fecha Programada de Inicio Original del Servicio del Aula de que se trate, lo que suceda después.

(j) En caso de que después de que la SEP hubiere fijado dos (2) Nuevas Fechas respecto de un Aula, el Proveedor MMS no esté en condiciones de llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en dicha Aula por causas imputables a la SEP, se procederá de la siguiente manera:

(i) El Proveedor MMS deberá almacenar los Equipos Enciclomedia en las instalaciones del propio Proveedor MMS, indicando a la SEP la ubicación exacta en la que se almacenarán los Equipos Enciclomedia de que se trate (manteniendo el Proveedor MMS todos los riesgos por destrucción o pérdida de los mismos y sin que la SEP o la Secretaría asuman obligación o riesgo alguno sobre el particular), en el entendido de que la SEP podrá realizar en cualquier momento inspecciones a fin de verificar que los Equipos Enciclomedia estén efectivamente almacenados en el lugar indicado.

(ii) El Proveedor MMS continuará obligado durante todo el plazo de vigencia del presente Contrato a llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia almacenados de conformidad con lo antes señalado, en el Aula y en la fecha que SEP le instruya. Una vez que la SEP

instruya al Proveedor MMS que proceda a realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia almacenados, el Proveedor MMS contará con un plazo de treinta (30) Días para cumplir con dicha obligación, y para tal efecto se seguirá el mismo procedimiento indicado en el presente procedimiento, hasta que se registre el Evento de Aula MMS Concluida en la MSC.

(iii) Una vez que los Equipos Enciclomedia hayan sido almacenados de conformidad con lo señalado en este inciso (j), el Proveedor MMS solicitará a la SEP, por conducto de la MSC, que levante un Evento de Equipos Enciclomedia Almacenados, y a partir de este momento se considerará que ocurrió la Fecha de Inicio de los Servicios del Aula en la que no pudo realizarse el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia, en el entendido de que hasta en tanto no se realice el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia de conformidad con lo señalado en el numeral (ii) anterior de este inciso (j) y se registre el Evento de Aula Instalada, la Secretaría únicamente estará obligada a pagar el setenta por ciento (70%) de la Tarifa MMS aplicable a dicha Aula. La Tarifa por Inicio de Disponibilidad del Aula MMS será pagada al Proveedor MMS una vez que el Aula de que se trate alcance la condición de Aula MMS Instalada y se haya emitido el Evento de Aula MMS Instalada.

(k) La SEP podrá verificar de forma aleatoria, en cualquier momento, que los Equipos Enciclomedia instalados en las Aulas MMS cumplan con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas MMS, y con la solución del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto propuesto por el Proveedor MMS en su Propuesta Técnica, pudiendo realizar en dichas Aulas MMS todas y cada una de las pruebas indicadas en el Acta de Entrega - Recepción. De comprobar que cualquier componente de los Equipos Enciclomedia no cumple con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas o con la solución del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto propuesto por el Proveedor MMS en su Propuesta Técnica, el Aula MMS de que se trate perderá la condición de Aula MMS Instalada y se suspenderá el pago de la Tarifa hasta que dicha Aula adquiera la condición de Aula MMS Instalada, levantándose al efecto en la MSC un Evento de Aula MMS Rechazada. El Proveedor MMS contará con un plazo de cinco (5) Días contados a partir de que se hubiere levantado el Evento de Aula MMS Rechazada para que el Aula de que se trate alcance la condición de Aula MMS Instalada.

ANEXO "D"

PROCEDIMIENTO DE LA VERIFICACIÓN EN SITIO COMO PARTE DE LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DEL LICITANTE

1. Para todos los Licitantes cuya Propuesta sea seleccionada como una Propuesta de Evaluación Detallada conforme al procedimiento indicado en las presentes Bases de Licitación, personal de la DGTEC efectuará una visita a las instalaciones del Licitante y realizará una supervisión visual de los recursos de hardware, software y humanos que el Licitante haya ofertado en la Sección Técnica de su Propuesta.
2. Se verificará el hardware y el software mínimo solicitado en el presente "Apartado 2 – Información Técnica", el cual deberá estar instalado y operando.
3. Se revisará que el hardware y en los casos que aplique, el software tengan la capacidad de crecimiento conforme a la oferta del Licitante. Asimismo se confirmará que la información de los documentos que el Licitante entrego en su propuesta para comprobar la propiedad o el derecho de uso del hardware y el derecho de uso del software.
4. La DGTEC no modificará ni intervendrá el hardware ni el software sujetos a revisión que el Licitante tenga en operación en el momento de la revisión.
5. El hardware a revisar deberá ser el que el Licitante ofertó en su Propuesta o al menos deberá tener capacidades similares. Para todo el hardware, se solicitará la revisión visual y la configuración en los casos necesarios, para lo cual el Licitante tendrá el o los ingeniero de soporte para mostrar la información y acceder al hardware conforme lo solicite el personal de la DGTEC.
6. Los equipos a revisar son los siguientes.
   - 6.1. Sistema de Conmutación Digital o IP, con troncales y extensiones
   - 6.2. Teléfonos y/o diademas telefónicas
   - 6.3. IVR con mensaje grabado de cualquier servicio proporcionado en el momento por el Licitante
   - 6.4. ACD funcionando
   - 6.5. CTI instalado y configurado
   - 6.6. Servidores de bases de datos
   - 6.7. Servidores de aplicaciones de software
   - 6.8. Computadoras personales por agente instaladas y funcionando con acceso a las aplicaciones y bases de datos
   - 6.9. Equipo de soporte eléctrico UPS y planta de emergencia
   - 6.10. Enlace a Internet.
   - 6.11. Sistema alterno de operación (Continuidad de Servicios). Para este punto, la DGTEC podrá tener, sin ser obligatorio, durante la revisión, personal en el sitio alterno.
   - 6.12. Equipos de seguridad (mínimo firewall)
7. El software a revisar deberá ser el que el Licitante ofertó en su Propuesta o al menos deberá tener capacidades similares. Para todo el software, se solicitará la revisión visual y la configuración en los casos necesarios, para lo cual el Licitante tendrá él o los ingenieros de soporte para mostrar la información y acceder al software conforme lo solicite el personal de la DGTEC.

8. El software a revisar es el siguiente:
    8.1.1. De administración de equipo y software.
    8.1.2. De administración y gestión de Incidentes.
    8.1.3. De administración de servicios en campo para proceso de instalación.
    8.1.4. De estadísticas operativas y funcionales de la MSC y los Agentes de la MSC.
    8.1.5. De reporteo y análisis de información.
    8.1.6. De digitalización de documentos.
    8.1.7. De IVR y ACD de aplicación específica para los servicios de la MSC.
    8.1.8. De administración y medición de los niveles de servicios prestados por terceros.
    8.1.9. De monitoreo de equipo de telecomunicaciones con reportes de disponibilidad de dispositivos.
    8.1.10. Portal de servicios vía Internet para el Sistema de Consulta de la Base de Datos de la MSC.
    8.1.11. Software de seguridad (mínimo antinvirus)
9. De la revisión se levantará la siguiente Acta de Evaluación donde se indicará el nivel de cumplimiento del Licitante.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

ENCICLOMEDIA FASE II
2005 - 2006

Acta Circunstanciada
de la Evaluación de la Oferta
de los Licitantes
Mesa de Servicios y Control de Calidad de la SEP

No. de Licitante		Fecha	

IDENTIFICACIÓN

Razón Social	
Representante	
Domicilio	
	Calle y Núm. Colonia o Localidad C.P.
Delegación o Municipio	
	LADA y Número local
Correo Electrónico	Página Web

Sello Empresa

VERIFICACIÓN DE HARDWARE

Hardware	Cantidad en funcionamiento o capacidad	Coincide con la Oferta o Capacidades	Instalado y funcionando	Tiene capacidad de crecimiento conforme a Propuesta	Resultado (Indicar CUMPLE o NO CUMPLE)
Sistema de conmutación digital o IP					
Troncales					
IVR					
ACD					
CTI					
Servidores de Bases de Datos					
Servidores de Aplicaciones					
Computadoras Personales					
UPS					
Planta de Emergencia					
Enlace a Internet					
Sistema Alterno de Operación					
Equipo de Seguridad					

ESTANDARES DE SERVICIOSUPERVISION DE SOFTWARE					
Software	Cantidad de Licencias	Coincide con la Oferta o Capacidades	Instalado y funcionando	Tiene capacidad de crecimiento conforme a Propuesta	Resultado (Indicar CUMPLE o NO CUMPLE)
De administración de Equipo y Software					
De administración y gestión de Incidentes					
De administración de servicios en campo para proceso de instalación					
De estadísticas operativas y funcionales de la MSC y los					
De reporteo y análisis de información					
De digitalización de documentos					
De administración de Niveles de Servicio					
De monitoreo de equipo de telecomunicaciones con reportes de disponibilidad de dispositivos					
Portal de servicios vía Internet					
Software de seguridad					

SEP, Oficialía Mayor, Dirección General de Tecnología de la Información
Tlaxcala 151 piso 4, Col. Hipódromo Condesa, Delegación Política Cuauhtemoc, C.P. 06170,
Ciudad de México, D.F.
Tels. 5328 1000, 5328 1097 ext. 14101, 14102, 14103

OBSERVACIONES

VALIDACIÓN DE LA INSTALACIÓN	
Bajo protesta de decir verdad, señalo que todo lo asentado en la presente, así como todo el contenido de los documentos que se adjuntan es cierto, quedado de enterado que de no ser así, se aplicarán las sanciones correspondientes según lo estipulado en la Ley	
Representante Legal de la Empresa, Nombre, firma y sello	DGTEC, Nombre, firma y sello

APARTADO 3

INFORMACIÓN ECONÓMICA

3. INFORMACIÓN ECONÓMICA.

El Licitante deberá presentar con su propuesta económica toda la información requerida en este "Apartado 3 – Información Económica". La entrega incompleta de dicha información será causa de desechamiento de la propuesta.

Todos los documentos presentados de acuerdo a este "Apartado 3 – Información Económica" deberán ser presentados por escrito, claramente identificados como Sección 2: Propuesta Económica de la Licitación Pública Internacional No. 00011001-30/05.

La información solicitada deberá ser presentada utilizando los formatos de "Tabla de Cotización de los Servicios de la MSC" y la "Tabla Resumen de la Cotización" que son parte de este "Apartado 3 – Información Económica". Los formatos de cotización y tabla de resumen de cotización requeridos deberán ser presentados impresos, debidamente rubricados y foliados en todas sus hojas. Adicionalmente el Licitante deberá entregar los formatos debidamente llenados y presentados mediante CD-ROM utilizando archivos Excel versión 4 o superior. El CD-ROM deberá incorporar la identificación indeleble del Licitante y el número de licitación. Los archivos contenidos en el mencionado CD-ROM deberán estar disponibles para su lectura y copia. Adicionalmente deberán estar libres de virus computacionales y en caso contrario, cualquier daño que se causare a la Secretaría o a sus asesores correrá por cuenta del Licitante. En caso de diferencias entre la información presentada en forma impresa y la presentada en CD-ROM, prevalecerá la versión impresa. La no presentación de dicho CD-ROM no será motivo de desechamiento de la propuesta.

3.1 CONTRAPRESTACIÓN POR LOS SERVICIOS.

Exclusivamente las Tarifas presentadas en la propuesta de acuerdo a estas Bases de Licitación serán las que se consideren para la evaluación de propuestas y pago de la contraprestación bajo el Contrato. Los pagos que la Secretaría tenga que realizar conforme al Contrato se cubrirán exclusivamente de conformidad con lo señalado en las Cláusulas 5.2, 6.2, 7.2, 8.2, 9.2, 10.2, 15 y 16 del modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación, por lo que sólo serán aplicables los ajustes por actualización que se señalan en la Cláusula 15 del Contrato.

3.2 ESQUEMA TARIFARIO.

La contraprestación al Prestador estará compuesta de siete elementos tarifarios:

Las Tarifas será pagada mensualmente por cada Servicio y por Aula de conformidad con lo señalado en las Cláusulas 5.2, 6.2, 7.2, 8.2, 9.2, 10.2,15 y 16 así como en el Anexo 30 del modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación y no procederán ajustes al importe de la Tarifa por Aula en caso de aumento o disminución del número de Aulas ASA o de Aulas MMS relativas a una o más

Categorías de Servicios. A partir de la fecha en que se inicie la prestación del Servicio de que se trate, la Secretaría pagará mensualmente al Prestador la Tarifa que corresponda, como contraprestación de los Servicios recibidos durante el Mes inmediato anterior y dicha obligación subsistirá hasta que concluya la prestación de los Servicios de que se trate de conformidad con lo previsto en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación.

La Secretaría pagará por Aula ASA y por Aula MMS que esté dentro de la cobertura de cada Servicio, en el entendido de que para el caso de Aulas MMS, el pago se hará de forma incremental, de acuerdo al avance en el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS. Para establecer el monto del pago mensual al Prestador, se tomará como referencia la Tarifa por Aula de cada Servicio en particular y se multiplicará por el número de Aulas que hayan sido atendidas en relación con el Servicio de que se trate de conformidad con lo señalado en el Anexo 30 del modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación.

La Secretaría deducirá de la Tarifa que respecto de un Servicio deba pagar en un Mes determinado, las penalizaciones que resulten aplicables en términos de la Cláusula 17.2 y el Anexo 22 del modelo de Contrato contenido en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato de Prestación de Servicios" de estas Bases de Licitación.

3.3 APERTURA Y EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS ECONÓMICAS DE LAS PROPUESTAS.

Las ofertas económicas que los Licitantes entreguen con su propuesta de conformidad con este "Apartado 3 – Información Económica", se revisarán a fin de determinar con base en el Valor del Contrato que se especifique en la fila 7 de la columna F de la "Tabla Resumen de la Cotización" cuyo formato es parte de este "Apartado 3 – Información Económica", las Propuestas Objeto de Evaluación Detallada de conformidad con lo señalado en el punto 1.14 del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes".

Durante la evaluación de las ofertas económicas, la Secretaría verificará que éstas cumplan con los requerimientos señalados en los puntos 3.2 y 3.6 de este "Apartado 3 – Información Económica", así como con los demás requerimientos establecidos en las Bases de Licitación y en este "Apartado 3 – Información Económica" y se determinará si las ofertas económicas "cumplen" o "no cumplen" con dichos requerimientos.

En caso de que las Propuestas Objeto de Evaluación Detallada de dos o más Licitantes hayan sido declaradas Solventes técnicamente, el Contrato correspondiente se adjudicará al Licitante cuya Propuesta Económica establezca el Valor del Contrato más bajo, que se señale en la fila 7 de la columna F de la "Tabla Resumen de la Cotización" cuyo formato es parte de este "Apartado 3 –

Información Económica", de conformidad con lo señalado en el punto 1.16 del "Apartado 1 – Instrucciones para los Licitantes".

3.4. ERRORES.

Los errores de cálculo que se presenten en los formatos de "Tabla de Cotización de los Servicios de la MSC" y el de "Tabla Resumen de la Cotización" que no sean obvios y claramente corregibles a juicio de la Secretaría, serán causal de descalificación.

3.5 FORMATOS

Formato de Tabla de cotización de los Servicios de la MSC

			2006																									
Descripción del servicio	Tarifas	Costo Unitario Mensual por Aula	Número de Aulas	Ene	Número de Aulas	Feb	Número de Aulas	Mar	Número de Aulas	Abr	Número de Aulas	May	Número de Aulas	Jun	Número de Aulas	Jul	Número de Aulas	Ago	Número de Aulas	Sep	Número de Aulas	Oct	Número de Aulas	Nov	Número de Aulas	Dic
1. Del 15 de diciembre del 2005 **al** 31 de diciembre del 2010, **servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes ASA y control de Infraestructura ASA en** 21,434 Aulas ASA	**Tarifa SS-ASA**		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434	
	Tarifa SS-CMR-ASA		0		0		0		0		0		0		0		0		5,358		10,716		16,975		21,434	
2. Del 15 de diciembre de 2005 **al** 31 de diciembre de 2010, **servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes MMS y control del Infraestructura MMS en las Aulas MMS, de manera incremental hasta llegar a un total de** 125,562 Aulas MMS	**Tarifa SS-MMS**		43,918		61,367		75,883		89,044		99,102		114,737		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562	
3. Del 15 de diciembre de 2005 **al** 30 de junio de 2006, **servicios de seguimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS y el Software Enciclomedia en** 125,562 Aulas MMS **en todas las Entidades Federativas**	**Tarifa SI-MMS**		17,849		14,116		13,161		10,058		15,655		10,805		0		0		0		0		0		0	
4. Del 9 de enero **al** 30 de abril de 2006, **servicios de seguimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en** 21,434 Aulas ASA	**Tarifa SI-ASA**		0		0		0		0		0		0		0		0		5,358		5,358		5,359		5,359	
5. Del 9 de enero **al** 28 de febrero de 2005, **servicios de verificación en sitio, de las características de la Infraestructura ASA y condiciones de instalación de la Infraestructura ASA y del Software Enciclomedia realizada por los Proveedores ASA en** 2,588 Aulas ASA **Objeto de Verificación que fueron instaladas durante 2004, en todas las Entidades Federativas**	**Tarifa V-ASA**		0		1,294		1,294		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
6. Del 15 de diciembre de 2005 **al** 30 de octubre del 2006, **servicios de verificación en sitio, de las características de la infraestructura MMS y condiciones de instalación de la Infraestructura MMS y del Software Enciclomedia realizada por los por los Proveedores MMS en** 2,876 Aulas MMS **Objeto de Verificación en todas las Entidades Federativas**	**Tarifa V-MMS**		0		502		503		0		517		517		0		418		419		0		0		0	
TOTAL																										

			2007																									
Descripción del servicio	Tarifas	Costo Unitario Mensual por Aula	Número de Aulas	Ene	Número de Aulas	Feb	Número de Aulas	Mar	Número de Aulas	Abr	Número de Aulas	May	Número de Aulas	Jun	Número de Aulas	Jul	Número de Aulas	Ago	Número de Aulas	Sep	Número de Aulas	Oct	Número de Aulas	Nov	Número de Aulas	Dic
1. Del 15 de diciembre del 2005 **al** 31 de diciembre del 2010, **servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes ASA y control de Infraestructura ASA en** 21,434 Aulas ASA	**Tarifa SS-ASA**		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434	
	Tarifa SS-CMR-ASA		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434	
2. Del 15 de diciembre de 2005 **al** 31 de diciembre de 2010, **servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes MMS y control del Infraestructura MMS en las Aulas MMS, de manera incremental hasta llegar a un total de** 125,562 Aulas MMS	**Tarifa SS-MMS**		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562	
TOTAL																										

			2008																									
Descripción del servicio	Tarifas	Costo Unitario Mensual por Aula	Número de Aulas	Ene	Número de Aulas	Feb	Número de Aulas	Mar	Número de Aulas	Abr	Número de Aulas	May	Número de Aulas	Jun	Número de Aulas	Jul	Número de Aulas	Ago	Número de Aulas	Sep	Número de Aulas	Oct	Número de Aulas	Nov	Número de Aulas	Dic
1. Del 15 de diciembre del 2005 **al** 31 de diciembre del 2010, **servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes ASA y control de Infraestructura ASA en** 21,434 Aulas ASA	**Tarifa SS-ASA**		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434	
	Tarifa SS-CMR-ASA		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434	
2. Del 15 de diciembre de 2005 **al** 31 de diciembre de 2010, **servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes MMS y control del Infraestructura MMS en las Aulas MMS, de manera incremental hasta llegar a un total de** 125,562 Aulas MMS	**Tarifa SS-MMS**		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562	
TOTAL																										

			2009																									
Descripción del servicio	Tarifas	Costo Unitario Mensual por Aula	Número de Aulas	Ene	Número de Aulas	Feb	Número de Aulas	Mar	Número de Aulas	Abr	Número de Aulas	May	Número de Aulas	Jun	Número de Aulas	Jul	Número de Aulas	Ago	Número de Aulas	Sep	Número de Aulas	Oct	Número de Aulas	Nov	Número de Aulas	Dic
1. Del 15 de diciembre del 2005 **al** 31 de diciembre del 2010, **servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes ASA y control de Infraestructura ASA en** 21,434 Aulas ASA	**Tarifa SS-ASA**		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434	
	Tarifa SS-CMR-ASA		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434	
2. Del 15 de diciembre de 2005 **al** 31 de diciembre de 2010, **servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes MMS y control del Infraestructura MMS en las Aulas MMS, de manera incremental hasta llegar a un total de** 125,562 Aulas MMS	**Tarifa SS-MMS**		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562	
TOTAL																										

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL

			2010																									
Descripción del servicio	Tarifas	Costo Unitario Mensual por Aula	Número de Aulas	Ene	Número de Aulas	Feb	Número de Aulas	Mar	Número de Aulas	Abr	Número de Aulas	May	Número de Aulas	Jun	Número de Aulas	Jul	Número de Aulas	Ago	Número de Aulas	Sep	Número de Aulas	Oct	Número de Aulas	Nov	Número de Aulas	Dic
1. Del 15 de diciembre del 2005 **al** 31 de diciembre del 2010, **servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes ASA y control de Infraestructura ASA en** 21,434 Aulas ASA	**Tarifa SS-ASA**		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434	
	Tarifa SS-CMR-ASA		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434		21,434	
2. Del 15 de diciembre de 2005 **al** 31 de diciembre de 2010, **servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes MMS y control del Infraestructura MMS en las Aulas MMS, de manera incremental hasta llegar a un total de** 125,562 Aulas MMS	**Tarifa SS-MMS**		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562		125,562	
TOTAL																										

Formato Tabla Resumen de la Cotización

Descripción del servicio	MONTO TOTAL DEL SERVICIO 2006 A	MONTO TOTAL DEL SERVICIO 2007 B	MONTO TOTAL DEL SERVICIO 2008 C	MONTO TOTAL DEL SERVICIO 2009 D	MONTO TOTAL DEL SERVICIO 2010 E	,MONTO TOTAL DEL SERVICIO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO F
1. Del 15 de diciembre del 2005 **al** 31 de diciembre del 2010**, servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes ASA y control de Infraestructura ASA en** 21,434 Aulas ASA						
2. Del 15 de diciembre de 2005 **al** 31 de diciembre de 2010**, servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes MMS y control del Infraestructura MMS en las Aulas MMS, de manera incremental hasta llegar a un total de** 125,562 Aulas MMS						
3. Del 15 de diciembre de 2005 **al** 30 de junio de 2006**, servicios de seguimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS y el Software Enciclomedia en** 125,562 Aulas MMS **en todas las Entidades Federativas**						
4. Del 9 de enero **al** 30 de abril de 2006**, servicios de seguimiento del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en** 21,434 Aulas ASA						
5. Del 9 de enero **al** 28 de febrero de 2005**, servicios de verificación en sitio, de las características de la Infraestructura ASA y condiciones de instalación de la Infraestructura ASA y del Software Enciclomedia realizada por los Proveedores ASA en** 2,588 Aulas ASA **Objeto de Verificación que fueron instaladas durante 2004, en todas las Entidades Federativas**						
6. Del 15 de diciembre de 2005 **al** 30 de octubre del 2006**, servicios de verificación en sitio, de las características de la infraestructura MMS y condiciones de instalación de la Infraestructura MMS y del Software Enciclomedia realizada por los por los Proveedores MMS en** 2,876 Aulas MMS **Objeto de Verificación en todas las Entidades Federativas**						
7. VALOR DE CONTRATO						

3.6 INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LOS FORMATOS DE TABLA DE COTIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA MSC Y TABLA RESUMEN DE LA COTIZACIÓN.

El Licitante deberá seguir estas instrucciones en el llenado de los formatos de referencia, de los cuales, estas instrucciones forman parte:

(1) Cotizarán en pesos mexicanos antes de I.V.A.

(2) Cotizarán de forma separada cada uno de los Servicios descritos en el punto 2.2 del "Apartado 2 – Información Técnica", considerando la temporalidad para cada uno de ellos.

(3) El costo deberá ser indicado por mes, los Licitantes deberán considerar la cantidad de Aulas Enciclomedia que se señalan en el formato de "Tabla de Cotización de los Servicios de la MSC".

(4) Los Licitantes deberán indicar el costo unitario mensual por Aula que se tiene en cada Servicio. Con el fin de estandarizar, el mes se considerará de 30 días. El costo unitario por aula en cada Servicio, podrá ser de diferente valor, de acuerdo a las consideraciones de recursos necesarios que para su atención, considere cada Licitante. El costo unitario por Aula es indispensable establecerlo en la propuesta, su omisión será causa suficiente para calificar la propuesta económica como "NO CUMPLE".

Por ejemplo:

Descripción del servicio	Costo Unitario Mensual por Aula Enciclomedia	Número de Aulas	Nov 2005	Número de Aulas	Dic 2005
1. Del 15 de diciembre del 2005 **al** 31 de diciembre del 2010**, servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento de Incidentes ASA y control de Infraestructura ASA en** 21,434 Aulas ASA	$1.00 (Costo del servicio indicado, para aula ASA antes de IVA)	0	$0.00	10	$10.00 (Resultado de multiplicar el número de aulas a atender por el costo unitario por aula).

(5) El "Costo Unitario Mensual por Aula" en cada Servicio, deberá ser el mismo durante la cobertura del Contrato.

(6) La cotización que presenten los Licitantes deberá considerar todos los costos relacionados a los servicios indicados, incluyendo infraestructura, personal, y cualquier otro en relación a la prestación de los Servicios. La Sección Económica de la Propuesta que presenten los Licitantes será la base para la elaboración del Contrato y para el cálculo del pago de la contraprestación por los Servicios que preste el Licitante ganador. El

monto indicado en la Sección Económica de la Propuesta de los Licitantes deberá ser suficiente para la prestación de todos los Servicios con las características marcadas en el “Apartado 2 – Información Técnica” y conforme a lo establecido en el “Apartado 4 –Modelo de Contrato de Prestación de Servicios” de estas Bases de Licitación.

(7) La suma de la Tarifa SS-CMR-ASA más la Tarifa SS-ASA no podrá ser mayor a la Tarifa SS-MMS, y la tarifa SS-ASA no podrá ser mayor al 50% de la Tarifa SS-MMS.

(8) El Valor del Contrato en la Tabla Resumen de Cotización se determina con la suma del monto total de las filas 1 a 6 de la columna F de la Tabla Resumen de la Cotización. Lo cual equivale al monto de total de todos los Servicios durante la vigencia del contrato.

APARTADO 4

MODELO DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CELEBRADO ENTRE

LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Y

_____

__ DE _____ DE 2005

ÍNDICE

ANEXOS

Anexo 1	Convenio de Consorcio [sólo en caso de Consorcios]
Anexo 2	Formato de Acta de Actualización
Anexo 3	Formato de Acta de Entrega/Recepción MMS
Anexo 4	Formato de Acta de Entrega/Recepción SCMR/ASA
Anexo 5	Protocolo de Revisión y Pruebas relativo a las Actividades de Verificación Anexo A – Formato de Acta de Verificación ASA Anexo B – Formato de Acta de Verificación MMS Anexo C – Formato de Encuesta de Satisfacción
Anexo 6	Información a ser obtenida de los Usuarios de la MSC al recibirse el reporte de un Incidente
Anexo 7	Procedimiento a seguir en caso de reporte de Incidentes
Anexo 8	Plazos para la Atención de Garantías en Aulas ASA
Anexo 9	Listado de Aulas ASA
Anexo 10	Criterios de selección de las Aulas ASA Objeto de Verificación y de las Aulas MMS Objeto de Verificación y para definir los Cronogramas de Verificación ASA y MMS
Anexo 11	Autoridades Educativas Estatales
Anexo 12	Sección Técnica de la Propuesta del Prestador
Anexo 13	Cronograma MMS
Anexo 14	Proveedores ASA
Anexo 15	Proveedores MMS
Anexo 16	Protocolo de Pruebas de la MSC
Anexo 17	Reportes

Anexo 18	Requerimientos y Especificaciones Técnicas
Anexo 19	Modelo de Contrato MMS
Anexo 20	Anexo 18 de los Contratos MMS celebrados con los Proveedores MMS
Anexo 21	Sección Económica de la Propuesta del Prestador
Anexo 22	Niveles de Servicios MSC y Penalizaciones
Anexo 23	Análisis de Obligaciones del Proveedor MMS
Anexo 24	Criterios para la Canalización de Incidentes
Anexo 25	Procedimiento para el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA
Anexo 26	Descripción General de la Infraestructura Enciclomedia
Anexo 27	Formato de Fianza
Anexo 28	Partidas
Anexo 29	Requerimientos y Especificaciones Técnicas del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto.
Anexo 30	Ejemplo de pago de las Tarifas
Anexo 31	Información para la determinación de las penalidades a ser aplicadas y los pagos a ser realizados a los Proveedores MMS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ LA "**SECRETARÍA**", REPRESENTADA POR ACUERDO DE SU TITULAR POR LOS SEÑORES MAESTRO EN CIENCIAS LORENZO GÓMEZ MORIN FUENTES E INGENIERO JOSÉ MARÍA FRAUSTRO SILLER, SUBSECRETARIO DE EDUCACIÓN BÁSICA Y OFICIAL MAYOR, RESPECTIVAMENTE, ASISTIDOS POR LOS SEÑORES MAESTRO EN CIENCIAS ANTONIO GUZMÁN VELASCO, DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS E INGENIERO FRANCISCO JAVIER CÁRDENAS MEDINA, DIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN; Y POR LA OTRA PARTE, _____[1], A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "**PRESTADOR**", REPRESENTADO POR _____ , EN SU CARÁCTER DE APODERADO GENERAL PARA ACTOS DE DOMINIO Y ADMINISTRACIÓN[2], AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

D E C L A R A C I O N E S

I. Declara la Secretaría:

1.1 Que de conformidad con los artículos 2°, 26 y 38 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, es una Dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada, la cual tiene a su cargo la función social educativa, sin perjuicio de la concurrencia de las Entidades Federativas y de los municipios;

1.2 Que sus representantes los señores Maestro en Ciencias Lorenzo Gómez Morín Fuentes e Ingeniero José María Fraustro Siller, como Subsecretario de Educación Básica y Oficial Mayor, respectivamente, cuentan con las facultades legales suficientes para celebrar el presente Contrato, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 6 fracción IX y 7 fracción VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 21 de enero de 2005;

1.3 Que dentro de su estructura orgánica cuenta con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios y con la Dirección General de Tecnología de la Información a las que de conformidad con lo dispuesto en los artículos

[1] Tratándose de Consorcios, deberán incluirse los nombres de todos los miembros que lo integran y de sus representantes, de manera que la definición de "Prestador" se entenderá que incluye a todos y cada uno de los miembros del Consorcio.
[2] Si se trata de un apoderado especial, se hará la aclaración pertinente

37 y 38 del Reglamento Interior de la Secretaria de Educación Pública, les corresponde entre otras atribuciones: tramitar la adquisición de bienes y la contratación de servicios de apoyo que requieran las unidades administrativas de la dependencia y realizar los trámites necesarios ante las autoridades competentes y las instituciones respectivas para ejecutar las garantías otorgadas por proveedores y contratistas y, proporcionar el apoyo y la asesoría que se requiera en materia de tecnología de la información a las unidades administrativas de la dependencia; elaborar los estudios de viabilidad y emitir, en su caso, dictamen para la adquisición de bienes y servicios informáticos requeridos por dichas unidades, así como proponer las normas para regular la administración de los recursos de tecnología de la información de la dependencia bajo criterios de austeridad, modernización tecnológica, optimización, eficiencia y racionalidad, respectivamente;

1.4 Que para el correcto desempeño y optimización de las atribuciones que tiene encomendadas, requiere contratar los servicios materia del presente Contrato, que de acuerdo a sus conocimientos, experiencia y estructura técnica y financiera le proporcionará el Prestador, en los términos y condiciones de este Contrato y sus Anexos;

1.5 Que la adjudicación de los servicios objeto del presente Contrato, la llevó a cabo de conformidad con lo dispuesto por los artículos 26 fracción I, 27 y 28 fracción II, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con base en el fallo de la Licitación Publica Internacional No. _____ de fecha __ de _____ de 2005 (el "**Fallo**");

1.6 Que cuenta con los recursos financieros necesarios para cubrir las erogaciones que se deriven de este Contrato en el ejercicio fiscal 2005, con cargo a su presupuesto autorizado en dicho ejercicio con cargo a la clave presupuestaria: _____;

1.7 Que mediante oficio No. 315-A-05089 de fecha 15 de agosto de 2005, la Dirección General de Programación y Presupuesto "A" de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con fundamento en los artículos 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 5, 15, 30 y 38 de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal y 42 fracción III de su Reglamento; 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 65 del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; [14 del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2005]; y 64 del Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública Federal, le autorizó para comprometer los recursos financieros a que se refiere el presente Contrato en los ejercicios 200_ a 2010, en la inteligencia que la Secretaría deberá

prever los recursos en el presupuesto que en su oportunidad autorice la H. Cámara de Diputados para los subsecuentes ejercicios fiscales;

1.8 Que para efectos del presente Contrato señala como su domicilio el ubicado en la calle de República de Argentina No. 28, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06020, en la Ciudad de México.

II. Declara el Prestador:

2.1 Que [_____] es una sociedad constituida bajo las leyes de los Estados Unidos Mexicanos como consta en la escritura pública número _____ de fecha ___ de _____ de _____, otorgada ante la fe del Notario Público No. __ de la Ciudad de _____, Estado de _____, Lic. _____, [inscrita en el Registro Público de Comercio de dicha ciudad con fecha ____ de _____ de _____, bajo la partida número ____, foja _____ del tomo _____ Libro __][3];

2.2 Que [_____] acredita sus facultades legales para celebrar el presente Contrato [en representación de _____], según consta en la escritura pública _____ de fecha _____ de _____ de _____, otorgada ante la fe del Notario Público No. __ de la Ciudad de _____, Estado de _____, Lic. _____, [inscrita en el Registro Público de Comercio de dicha ciudad con fecha ____ de _____ de _____, bajo la partida número ____, foja _____ del tomo _____ Libro __];[4]

2.3 Que tiene[n] capacidad jurídica para contratar y reúne[n] las condiciones técnicas y económicas para obligarse en los términos del presente Contrato;

2.4 Que su[s] [respectivos] representante[s] declara[n] [cada uno] bajo protesta de decir verdad que ni las sociedad[es] [personas] que representa[n] o alguno de sus [respectivos] empleados se encuentran en alguno de los supuestos de los artículos 31 fracción XXIV y 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;

2.5 Que su[s] [respectivos] representante[s] declara[n] [cada uno] bajo protesta de decir verdad que por conducto de las sociedad[es] [personas] que representan no participan personas físicas o morales que se encuentran inhabilitadas por resolución de la Secretaría de la Función Pública, en términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector

[3] Tratándose de Consorcios, deberá repetirse esta declaración por cada uno de los miembros del Consorcio
[4] Tratándose de Consorcios, deberá repetirse esta declaración por cada uno de los miembros del Consorcio

Público o de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

2.6 Que conoce[n] el contenido y los requisitos que se establecen en la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás Leyes Aplicables, y que manifiesta[n] no tener impedimento legal alguno para celebrar el presente Contrato;

2.7 Que tiene establecido su domicilio en _____ número ____, colonia _____, C.P. _____, _____, mismo que señala para los fines y efectos legales de este Contrato[5];

2.8 [Que [_____], [_____] y [_____] participaron como Consorcio en el proceso de licitación en los términos del Convenio que se adjunta como **Anexo 1** al presente Contrato que establece la participación de los miembros del Consorcio en el cumplimiento de las obligaciones de este Contrato y las actividades que cada uno de ellos desarrollará al efecto, en el entendido de que, independientemente de la manera en que se distribuirán las actividades a ser realizadas para dar cumplimiento a sus obligaciones bajo el presente Contrato, _____, _____. y _____ serán solidariamente responsables en el cumplimiento de las obligaciones que para el "Prestador" se establecen en el presente Contrato y en los Documentos de la Licitación.][6]

[5] Tratándose de Consorcios, deberá repetirse esta declaración por cada uno de los miembros del Consorcio
[6] Esta declaración únicamente aplica tratándose de Consorcios.

C L Á U S U L A S

CLÁUSULA 1
DEFINICIONES Y NORMAS DE ORDEN PÚBLICO

1.1 Definiciones. Para los efectos de este Contrato, los siguientes términos tendrán el significado que se describe a continuación:

"Abandono de Llamada" o **"Llamada Abandonada"** significa una llamada telefónica que, después de hacer sido contestada por el Sistema IVR, no sea atendida por un Agente de la MSC en un tiempo máximo de noventa (90) segundos a partir del momento en que el Sistema IVR conteste la llamada.

"Acta de Actualización" significa el acta levantada y firmada por el Proveedor MMS y la Autoridad de la Escuela y sellada por ésta última conforme al formato que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 2**, cada vez que el Proveedor MMS realice la Actualización del Software Enciclomedia en las Aulas MMS que le correspondan.

"Acta de Entrega/Recepción ASA" significa el acta levantada y firmada por la Autoridad de la Escuela, la Autoridad Estatal y la SEP en relación con el equipamiento, instalación, configuración y puesta en operación de la Infraestructura ASA en las Aulas ASA, de las cuales la SEP hará entrega al Prestador para su digitalización y registro en la Base de Datos de la MSC.

"Acta de Entrega/Recepción MMS" significa el acta a ser levantada y firmada por el Proveedor MMS y la Autoridad de la Escuela y sellada por esta última para su posterior firma y sello por parte de la Autoridad Estatal y la SEP, en relación con el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS de conformidad con lo señalado en el **Anexo 3**.

"Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA", significa el acta a ser levantada y firmada por el Proveedor SCMR-ASA y la Autoridad de la Escuela y sellada por ésta última para su posterior firma y sello por parte de la Autoridad Estatal y la SEP, en relación con el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA de conformidad con lo señalado en el **Anexo 4**.

"Acta de Inspección de la MSC" tendrá el significado que se le asigna en la Cláusula 13.8(d) del presente Contrato

"Acta de Verificación ASA" significa el acta a ser levantada y firmada por el Prestador y firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela de conformidad con lo señalado en las Cláusulas 9.1(4) y 9.1(6) y de acuerdo al formato que se adjunta como Anexo A del **Anexo 5**.

"Acta de Verificación MMS" significa el acta a ser levantada y firmada por el Prestador y firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela de conformidad con lo señalado en las Cláusulas 10.1(4) y 10.1(6) de acuerdo al formato que se adjunta como Anexo B al **Anexo 5**.

"Actividades de Verificación" significa las actividades descritas en las Cláusulas 9.1 y 10.1, así como en el Protocolo de Revisión y Pruebas que se contiene en el **Anexo 5** a ser realizadas por el Prestador como parte dela prestación de los Servicios de Verificación de Aulas ASA y de los Servicios de Verificación de Aulas MMS.

"Actualización del Software Enciclomedia" significa la instalación y configuración de las actualizaciones del Software Enciclomedia que debe realizar el Proveedor MMS en las Aulas MMS de conformidad con lo señalado en el Contrato MMS, así como la ejecución de las pruebas de instalación y arranque correspondientes contempladas en el **Anexo 2**.

"Agentes de la MSC" significa el Personal Calificado de la MSC encargado de (i) Atender, Canalizar y dar Seguimiento de Incidentes ASA y de Atender y Canalizar y dar Seguimiento de Incidentes MMS reportados a la MSC por un Usuario de la MSC hasta su Resolución, (ii) de Resolver los Incidentes de Primer Nivel reportados por los Usuarios de la MSC.

"Agentes de la MSP" significa el personal de una MSP.

"Año" significa el período que va del 1º de enero al 31 de diciembre de cualquier año calendario.

"Año Escolar" significa el ciclo escolar que determine la Secretaría como tal y publicado anualmente por la Secretaría en el DOF, así como en la dirección de Internet www.sep.gob.mx.

"Atender" o **"Atención"** significa:

(A) tratándose de Incidentes que se reporten a la MSC vía telefónica (i) que el Sistema IVR conteste las llamadas telefónicas recibidas dentro de los primeros quince (15) segundos siguientes a su recepción por el Sistema IVR; (ii) que un Agente de la MSC conteste las llamadas telefónicas que le turne el Sistema IVR dentro de los noventa (90)

segundos siguientes al momento en que el Sistema IVR conteste la llamada telefónica de que se trate; (iii) que el Agente de la MSC obtenga del Usuario de la MSC de que se trate la información que se lista en el **Anexo 6**, registre dicha información en la Base de Datos de la MSC y levante el Ticket correspondiente conforme a lo señalado en el **Anexo 7** asignándole un número (NT) de conformidad con lo previsto en el **Anexo 7**; y

(B) tratándose de Incidentes que se reporten a la MSC por un medio diverso a la vía telefónica (i) que los Agentes de la MSC estén permanentemente monitoreando a través de los demás Sistemas de Comunicación la recepción de mensajes que impliquen el reporte de Incidentes por parte de Usuarios de la MSC; (ii) que dentro de los 90 segundos siguientes al momento en que el mensaje a que se refiere el numeral (B)(i) inmediato anterior sea recibido por el Sistema de Comunicación de que se trate, un Agente de la MSC registre en la Base de Datos de la MSC la información que respecto de la información que se lista en el **Anexo 6,** pueda obtener del mensaje recibido (o si existe comunicación vía chat o similar con el Usuario de la MSC, que el Agente de la MSC obtenga del Usuario de la MSC de que se trate la información que se lista en el **Anexo 6**) y levante el Ticket correspondiente conforme a lo señalado en el **Anexo 7** asignándole un número (NT) de conformidad con lo previsto en el **Anexo 7**.

"Atención de Garantías" significa que el Proveedor ASA de que se trate atienda y Resuelva los Incidentes relacionados con la Infraestructura ASA reportados a la MSC, a través de cualquier Sistema de Comunicación o directamente en el Aula ASA de que se trate, de conformidad con lo establecido en el **Anexo 8** adjunto al presente Contrato, en el entendido de que dado que las garantías otorgadas por los Proveedores ASA que se listan en el **Anexo 14** vencen el 31 de diciembre de 2007, y dado que existen planes para instalar Infraestructura ASA adicional a la que está actualmente instalada en las Aulas ASA, la Secretaría comunicará al Prestador si los Proveedores ASA listados en el **Anexo 14** serán sustituidos por otros Proveedores ASA o se adicionarán otros Proveedores ASA, o si los Incidentes que de conformidad con el presente Contrato deban ser Canalizados a los Proveedores ASA, serán Canalizados a otros personas físicas o morales, así como los procedimientos que se deberán a este respecto.

"Aula" significa indistintamente un Aula ASA o un Aula MMS.

"Aula ASA" significa cualquiera de las 21,434 Aulas que ya cuentan con infraestructura para procesar el Software Enciclomedia que se listan en el archivo que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 9.**

"Aula ASA Conectada" significa el Aula ASA en la que se haya concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA, que éstos estén por primera vez Disponibles y Operando, y que así sea validado por las Autoridades de la Escuela mediante el levantamiento del Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA de conformidad el **Anexo 4** adjunto al presente Contrato y se hubiere emitido en la MSC un Evento de Aula ASA Conectada.

"Aula ASA Conectada Concluida" significa el Aula ASA Conectada respecto de la cual la SEP haya validado y ratificado que se ha concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA y que éstos se encuentran Disponibles y Operando por primera vez, y como consecuencia de lo anterior, se haya emitido en la MSC un Evento de Aula ASA Conectada Concluida.

"Aula ASA en Alta" significa cada una de las Aula ASA registrada en la Base de Datos de la MSC que no haya sido objeto de una Baja de Aula ASA y respecto de la cual se estén prestando los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento de las Aulas ASA.

"Aula ASA en Alta Conectada" significa un Aula ASA en Alta respecto de la cual ya se hubiere levantado en la MSC un Evento de Aula Conectada.

"Aula ASA Verificada" significa cada una de las Aulas ASA Objeto de Verificación respecto de las cuales el Prestador haya realizado y concluido las Actividades de Verificación correspondientes y respecto de las cuales el Prestador haya levantado un Acta de Verificación ASA y una Encuesta de Satisfacción.

"Aula Lista" significa cada una de las Aulas que reúnan las condiciones necesarias para que en ella se lleve a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS de conformidad con el Contrato MMS.

"Aula MMS" significa cualquiera de las hasta 125,562 Aulas en las que un Proveedor MMS haya llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS.

"Aula MMS en Alta" significa cada Aula MMS registrada en la Base de Datos de la MSC como Aula MMS Instalada que no haya sido objeto de una Baja

de Aula MMS y respecto de la cual se estén prestando los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento de las Aulas MMS.

"Aula MMS Instalada" significa el Aula MMS en la que se haya concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS, que así sea validado por las Autoridades de la Escuela mediante el levantamiento del Acta de Entrega/Recepción y así sea informado o notificado a la MSC por el Proveedor MMS y la Autoridad de la Escuela en forma conjunta a través de cualquier Sistema de Comunicación a efecto de que la MSC levante y registre en la Base de Datos de la MSC un Evento de Aula MMS Instalada.

"Aula MMS No Disponible" significa aquella Aula MMS respecto de la cual el Proveedor MMS no Resolvió un Incidente MMS dentro del plazo máximo previsto para Resolver y Cerrar el mismo de conformidad con lo establecido en el Anexo 11 del Contrato MMS y lo previsto en el **Anexo 7** de este Contrato.

"Aula MMS Verificada" significa aquellas Aulas MMS Objeto de Verificación respecto de las cuales el Prestador haya realizado y concluido las Actividades de Verificación correspondientes por parte del Prestador y respecto de las cuales éste haya levantado un Acta de Verificación MMS y una Encuesta de Satisfacción.

"Aula Rural" significa las Aulas que se encuentran ubicadas en poblaciones de menos de 2,500 habitantes de conformidad con el criterio cuantitativo del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

"Aula Urbana" significa las Aulas que se encuentran ubicadas en poblaciones de más de 2,500 habitantes de conformidad con el criterio cuantitativo del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

"Aulas ASA Objeto de Verificación" significa aquellas Aulas ASA respecto de las cuales el Prestador prestará los Servicios de Verificación de Aulas ASA y que determinará el propio Prestador con base en los criterios para la determinación de Aulas ASA Objeto de Verificación que se detallan en el documento que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 10**.

"Aulas en Alta" significa, al moemnto de su determinación, las Aulas ASA en Alta y las Aulas MMS en Alta.

"Aulas Enciclomedia" significa el conjunto de Aulas ASA y las Aulas MMS.

"Aulas Escolares" significa las Aulas Enciclomedia diversas a las Aulas No Escolares.

"Aulas No Escolares" significa las Aulas Enciclomedia instaladas en los Centros de Capacitación de Maestros, Escuelas Normales y Sedes de la Universidad Pedagógica Nacional.

"Aulas MMS Objeto de Verificación" significa aquellas Aulas MMS con respecto de las cuales el Prestador prestará los Servicios de Verificación de Aulas MMS y que determinará el propio Prestador con base en los criterios para la determinación de Aulas MMS Objeto de Verificación que se detallan en el documento que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 10**.

"Autoridad de la Escuela" significa el director de la Escuela; o en su ausencia, la persona que éste designe para dichos efectos; y en su ausencia, el Docente del Aula; y en su ausencia, el Presidente de la Asociación de Padres de Familia de la Escuela.

"Autoridad Educativa Estatal" significa las autoridades educativas de la Entidad Federativa, por conducto de los representantes de dicha dependencia que se listan en el **Anexo 11**, en el entendido de que la Secretaría podrá modificar el **Anexo 11** en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato mediante aviso dado al Prestador de conformidad con lo señalado en la Cláusula 23 del presente Contrato.

"Autoridad Gubernamental" significa cualquier gobierno, ya sea federal, estatal o municipal en México, o cualquier secretaría, departamento, tribunal, comisión, consejo, dependencia, órgano, agencia o autoridad similar de cualquiera de dichos gobiernos.

"Autorizaciones Gubernamentales" significa todos los permisos, licencias, autorizaciones, consentimientos, exenciones, concesiones, registros, informes, aprobaciones u otras autorizaciones de cualquier tipo que deban obtenerse de o realizarse ante cualquier Autoridad Gubernamental de conformidad con las Leyes Aplicables, o bien, que deban ser expedidas por éstas, para la celebración y cumplimiento de este Contrato.

"Baja de Aulas" significa la Baja de Aulas ASA o la Baja de Aulas MMS o ambas.

"Baja de Aulas ASA" significa el acto de registrar un Aula ASA como "dada de baja" en la Base de Datos de la MSC porque así se lo haya notificado la SEP al Prestador, en el entendido de que a partir de dicha notificación, el Prestador dejará de prestar los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento de

las Aulas ASA, así como cualquier otra Categoría de Servicios que continuaren pendientes de prestarse respecto de dicha Aula ASA conforme al presente Contrato.

"Baja de Aulas MMS" significa el acto de registrar un Aula MMS como "dada baja" en la Base de Datos de la MSC porque así se lo haya notificado la SEP al Prestador, en el entendido de que a partir de dicha notificación, el Prestador dejará de prestar los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento de las Aulas MMS, así como cualquier otra Categoría de Servicios que continuaren pendientes de prestarse respecto de dicha Aula MMS conforme al presente Contrato.

"Base de Conocimientos" significa la base de conocimientos a que se refiere el punto 2.2.7.12 del **Anexo 18**.

"Base de Datos de la MSC" significa la base de datos que el Prestador deberá generar, operar, mantener y actualizar en relación a las Aulas Enciclomedia, para efecto de llevar el registro y control pormenorizado de todas las actividades reportadas a la MSC, de los Incidentes, de los Eventos y de las demás acciones realizadas y/o registradas por la MSC en relación con y como resultado de la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato de conformidad con lo establecido en los Requerimientos y Especificaciones Técnicas y en las Cláusulas 5 a 8 del presente Contrato.

"Bases de Licitación" significa todos y cada uno de los 4 apartados de las bases de licitación a que se refiere la Convocatoria y sus anexos, incluyendo todas las modificaciones, adiciones o aclaraciones a las mismas, expedidas por la Secretaría.

"Calendario Escolar" significa el ciclo escolar anual para las escuelas oficiales y particulares incorporadas en México autorizado y publicado anualmente por la Secretaría en el DOF, así como en la dirección de Internet www.sep.gob.mx.

"Cambios en la Ley" significa los cambios introducidos en las Leyes Aplicables que ocurran a partir del séptimo Día anterior a la fecha de recepción de Propuestas, pero sólo en la medida en que dichos cambios afecten al Prestador y/o a la Secretaría en relación con este Contrato, y se refieran a materias fiscales (pero únicamente en materia de importación de bienes) y aduaneras.

"Canalizar" o **"Canalizado"** o **"Canalización"** significa remitir, escalar, transferir o de cualquier otra manera canalizar a una Instancia para la Resolución de Incidentes a través de cualquier Sistema de Comunicación, un Incidente reportado por un Usuario de la MSC y su correspondiente Ticket a fin de que la

Instancia para la Resolución de Incidentes de que se trate atienda y Resuelva el Incidente respectivo.

"Capacitación Requerida" significa el entrenamiento que los Agentes de la MSC deberán haber recibido del Prestador para la atención de Incidentes y Resolución de Incidentes de Primer Nivel con anterioridad a la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC y que deberán mantener durante toda la vigencia del Contrato, de conformidad con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas y la Sección Técnica de la Propuestadel Prestador que se contiene en el **Anexo 12**, en el entendido que dicha capacitación deberá incluir la capacitación necesaria para la Resolución de Incidentes de Primer Nivel relacionados con el Software Enciclomedia que proporcionará la SEP de conformidad con lo señalado en la Cláusula 14.2 de este Contrato.

"Caso Fortuito o Fuerza Mayor" significa todo acto o hecho que (a) imposibilite a la Parte afectada cumplir con sus obligaciones conforme al presente Contrato, (b) esté más allá del control razonable de la Parte afectada, (c) no se deba a su culpa o negligencia, y (d) no pudiese ser evitado, por la Parte que lo sufra, mediante el ejercicio de la debida diligencia, incluyendo, sin limitación, el gasto de toda suma de dinero razonable conforme a las Practicas Prudentes de la Industria habida cuenta de la inversión del Prestador en el proyecto, todos los beneficios de seguros disponibles para el Prestador, la importancia del Servicio para la Secretaría y la vinculación de dicho Servicio con la prestación del servicio público de educación en México. Sujeto a que se satisfagan las condiciones establecidas en los incisos (a) a (d) de la definición anterior, Caso Fortuito o Fuerza Mayor incluirá de manera no limitativa: (i) fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones, rayos y terremotos, (ii) guerras, disturbios civiles, revueltas, insurrecciones, vandalismo, sabotaje y embargos comerciales en contra de México, (iii) desastres de transporte, ya sean marítimos, de ferrocarril, terrestres o aéreos, (iv) huelgas u otros conflictos laborales en México, que no se deban a un incumplimiento de los convenios laborales por parte de la Parte que alegue Caso Fortuito o Fuerza Mayor, (v) incendios, (vi) actos de la Autoridad Gubernamental (distintos a los señalados en el inciso (vii) que no hubiesen sido voluntariamente solicitados o promovidos por la Parte afectada ni ocasionados por el incumplimiento de sus obligaciones, (viii) Cambios en la Ley o cambios en otras Leyes Aplicables que impidan de manera substancial a una Parte cumplir sus obligaciones conforme al presente Contrato, y (ix) la imposibilidad de una de las Partes, a pesar de sus mejores esfuerzos, de obtener oportuna y apropiadamente cualquier Autorización Gubernamental necesaria para que dicha Parte cumpla sus obligaciones conforme a este Contrato. Caso Fortuito o Fuerza Mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos: (A) dificultades económicas; o (B) cambios en las condiciones de mercado.

"Categoría de Servicios" significa cualesquiera de los Servicios listados en los incisos del (1) al (6) de la Cláusula 2.1 y descritos en las Cláusulas 5 a 10 del presente Contrato.

"Certificado de Inicio de Operaciones de la MSC" tendrá el significado establecido en la Cláusula 4.2(b) y se ajustará al formato que se adjunta como parte del **Anexo 16**.

"Cierre" o **"Cerrar"** o **"Cerrado"** significa el que la MSC registre en la Base de Datos de la MSC, en relación con el Ticket que se hubiere abierto al respecto, que un Incidente ha sido Resuelto por la Instancia para la Resolución de Incidentes a la que la MSC haya Canalizado el Incidente y correspondiente Ticket de que se trate.

"Consola de Administración del SCMR-ASA" significa todos los materiales, equipos y paquetería de software con los cuales se administra el registro de Incidentes generados por el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto ASA.

"Consola de Administración del SCMR-MMS" significa, respecto de cada Proveedor MMS, todos los materiales, equipos y paquetería de software con los cuales se administra el registro de Incidentes generados por el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto MMS.

"Constancia de Atención de Garantías ASA" tendrá el significado que se le asigna en el Cláusula 5.1(8) del presente Contrato.

"Constancias de Niveles de Servicio" significa las Constancias de Niveles de Servicio de Instalación MMS, las Constancias de Niveles de Servicio de Instalación SCMR-ASA, las Constancias de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes MMS y las Constancias de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA.

"Constancia de Niveles de Servicio de Instalación MMS" tendrá el significado que se indica en la Cláusula 7.1(6) del presente Contrato.

"Constancia de Niveles de Servicio de Instalación SCMR-ASA" tendrá el significado que se indica en la Cláusula 8.1(5) del presente Contrato

"Constancia de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes MMS" tendrá el significado que se indica en la Cláusula 6.1(9) del presente Contrato.

"Constancia de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA" tendrá el significado que se indica en la Cláusula 5.1(9) del presente Contrato.

"Constancia de Servicio ASA" significa la constancia o el reporte que podría entregar a la MSC el Proveedor ASA una vez que dicho Proveedor ASA haya atendido y Resuelto el Incidente que le haya sido Canalizado por la MSC.

"Constancia de Servicio MMS" significa la constancia o el reporte que el Proveedor MMS levantará y entregará a la MSC una vez que el Proveedor MMS de que se trate haya atendido y Resuelto un Incidente MMS que por su naturaleza debió Resolverse en las instalaciones del Aula MMS de que se trate, en el entendido de que para que la MSC pueda dar por Cerrado el Ticket de que se trate en caso de que la Autoridad de la Escuela no confirme que el mismo quedó resuelto, dicha Constancia de Servicio MMS deberá venir firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela.

"Constancia de Servicio SCMR-ASA" significa la constancia o el reporte que podría entregar a la MSC el Proveedor SCMR-ASA una vez que dicho Proveedor SCMR ASA haya atendido y Resuelto el Incidente que le haya sido Canalizado por la MSC.

"Consumibles" significa los insumos que deberá entregar anualmente cada Proveedor MMS de conformidad con lo previsto en la Cláusula 6.2 del Contrato MMS.

"Contrato" significa este Contrato de Prestación de Servicios y sus anexos, así como las adiciones o modificaciones que en su caso acuerden las Partes.

"Contrato MMS" significa cualquier o alguno de los contratos multianuales de prestación de servicios para poner a disposición de la Secretaría de Educación Pública la infraestructura necesaria para la ejecución y monitoreo remoto del programa Enciclomedia, celebrados entre la Secretaría y los Proveedores MMS. Se adjunta cono **Anexo 19** un modelo del Contrato MMS.

"Contrato SCMR" significa el contrato multianual de prestación de servicios o cualquier otro tipo de contrato que celebre la Secretaría con un Proveedor SCMR para contratar la prestación de servicios para el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en las Aulas ASA, en el entendido de que si la Secretaría celebrare más de un Contrato SCMR, entonces este concepto significará cualquiera o alguno de tales Contratos SCMR.

"Convocatoria" significa la Convocatoria para la Licitación Pública Internacional No. 00011001-30/05 publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre de 2005.

"Cronograma SCMR-ASA" significa el documento que la SEP proporcionará al Prestador de conformidad con lo señalado en la Cláusula 8.5(1) con diez (10) Días de anticipación a la fecha en que el o los Proveedor(es) SCMR-ASA deba(n) iniciar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA y que indicará el calendario conforme al cual dicho(s) Proveedor(es) SCMR-ASA deberá(n) llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA en las Aulas ASA.

"Cronograma de Verificación ASA" significa el calendario conforme al cual el Prestador deberá llevar a cabo las Visitas de Verificación ASA respecto de las Aulas ASA Objeto de Verificación, calendario que determinará el Prestador con base en los criterios para la determinación del cronograma de verificación de las Aulas ASA que se contienen en el documento que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 10**.

"Cronograma de Verificación MMS" significa el calendario conforme al cual el Prestador deberá llevar a cabo las Visitas de Verificación MMS respecto de las Aulas MMS Objeto de Verificación, calendario que determinará el Prestador con base en los criterios para la determinación del cronograma de verificación de las Aulas MMS que se contienen en el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 10**.

"Cronograma MMS" significa el documento que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 13**, que establece el ritmo aproximado al que los Proveedores MMS estarán realizando el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS en las Aulas MMS de conformidad con los Contratos MMS.

"Cronograma MMS Detallado de Instalación" significa el cronograma detallado de instalación que la SEP entregará al Prestador de conformidad con lo señalado en la Cláusula 7.5(2), en el que se indicará entre qué fecha y qué fecha (en forma quincenal) el Proveedor MMS de que se trate deberá realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS en las Aulas MMS que correspondan.

"DGTec" significa la Dirección General de Tecnología de la Información de la Secretaría.

"Día" significa el período de 24 Horas que comienza a las 0:00 Horas y termina a las 24:00 Horas, según la hora oficial de la Ciudad de México, Distrito Federal.

"Día de Demora SCMR-ASA" significa cada día de retraso por parte del Proveedor SCMR-ASA entre la fecha en que debió concluir efectivamente el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en un Aula ASA y la fecha en que efectivamente concluya el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en dicha Aula ASA, que se determinará por cada Día transcurrido entre la fecha señalada al efecto en el Cronograma SCMR-ASA y la Fecha de Conexión.

"Día de Demora MMS" significa cada Día de retraso por parte del Proveedor MMS de que se trate, entre la fecha en que debió concluir efectivamente el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS en un Aula MMS, que se determinará por cada Día transcurrido entre la fecha señalada al efecto en el Cronograma MMS y la fecha en que Fecha de Instalación.

"Día de Retraso" significa cada Día de retraso por parte del Prestador entre la Fecha Programada de Inicio de Servicio de la MSC y la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC.

"Día Hábil" significa cualquier Día, excepto aquellos que sean considerados como de descanso obligatorio por la Ley Federal del Trabajo de México o por los convenios laborales que resulten aplicables a la Secretaría o a la Escuela Enciclomedia de que se trate.

"Día Hábil Bancario" significa cualquier Día en que los bancos estén obligados o autorizados para dar servicio al público en la Ciudad de México, excluyendo sábados y domingos.

"Disponible y Operando", significa:

(A) respecto de la MSC, (i) que la MSC reúne los Requerimientos y Especificaciones Técnicas que se contienen en el **Anexo 18** adjunto al presente Contrato; (ii) que cumple con los recursos materiales y humanos que haya señalado en la Sección Técnica de la Propuesta del Prestador adjunta al presente Contrato como **Anexo 12**; (iii) que los Agentes de la MSC cuenten con Capacitación Requerida; (iv) que cumple con el Protocolo de Pruebas de la MSC que se describe en el documento que se adjunta como **Anexo 16**; (v) que los Sistemas de Comunicación puedan ser utilizados por los Usuarios de la MSC (vi) que la MSC tiene acceso a y comunicación con las MSP's y con las demás

Instancias para la Resolución de Incidentes; (vii) que la MSC tiene acceso a las Consolas de Administración del SCMR-MMS que estén en operación; (viii) a partir de la fecha en que la primera Aula ASA en Alta tenga la condición de Aula ASA en Alta Conectada, que la MSC tiene acceso a la(s) Consola(s) de Administración SCMR-ASA, y (ix) que puede ser operada normalmente por el Prestador sin problema o limitación alguna.

(B) respecto de cada una de las Aulas MMS (i) que se ha llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS en el Aula MMS de que se trate de conformidad con y cumpliendo con los requerimientos y especificaciones que le resulten aplicables de conformidad con el Contrato MMS que corresponda, incluyendo el que el Aula MMS de que se trate esté conectada para su monitoreo con la MSC y la MSP que corresponda y que, consecuentemente, a través del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto y de la Consola de Administración del SCMR-MMS, existe comunicación remota entre la MSC y la MSP que corresponda con el Aula MMS de que se trate de conformidad con los requerimientos y especificaciones técnicas que les sean aplicables de conformidad con el Contrato MMS respectivo.

(C) respecto del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto ASA, (i) que se ha llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en el Aula ASA de que se trate de conformidad con y cumpliendo con los requerimientos y especificaciones que le resulten aplicables de conformidad con el Contrato SCMR-ASA de que se trate, incluyendo el que el Aula ASA de que se trate puede ser monitoreada por la MSC a través del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto y de la Consola de Administración del SCMR-ASA existiendo comunicación remota entre la MSC y el Aula ASA Conectada de que se trate de conformidad con los requerimientos y especificaciones técnicas que les sean aplicables de conformidad con el Contrato SCMR-ASA de que se trate.

"Docente del Aula", respecto de cada Aula MMS, significa el (la) maestro(a) o los(as) maestros(as) designados(as) por la Autoridad de la Escuela para utilizar y operar las Aulas MMS.

"Documentos de la Licitación" significa la Convocatoria, las Bases de Licitación, la Propuesta, el Fallo y las Actas de las Juntas de Aclaraciones.

"Documentos del Proyecto" significa este Contrato, los documentos constitutivos del Prestador, y todas las demás garantías, obligaciones, contratos y otros documentos relacionados con la prestación de servicios para poner a disposición de la Secretaría la infraestructura, personal, sistemas y demás elementos necesarios para la prestación de los Servicios materia de este Contrato, así como sobre la seguridad, disponibilidad y mantenimiento de la MSC,

celebrados por el Prestador o para el beneficio del Prestador, según dichos documentos se modifiquen o adicionen en cualquier momento en forma consistente con los términos de este Contrato.

"DOF" significa Diario Oficial de la Federación.

"Encuesta de Satisfacción" significa la encuesta que dentro de las Actividades de Verificación deberá realizar el Prestador, conforme al formato que se adjunta al presente contrato como Anexo C del **Anexo 5**, en el entendido de que el Anexo C del **Anexo 5** podrá ser modificado por la Secretaría en cualquier momento previo al inicio de las Actividades de Verificación mediante simple aviso de la SEP al Prestador.

"Entidad Federativa" significa el Distrito Federal y la o las Entidades Federativas de México en la que se encuentren ubicadas las Aulas Enciclomedia.

"Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS" significa la adquisición, equipamiento, armado, configuración, instalación, conectividad y puesta en operación de la Infraestructura MMS, de la Paquetería de Software y del Software Enciclomedia en las Aulas MMS que debe llevar a cabo el Proveedor MMS bajo un Contrato MMS.

"Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA" significa la adquisición, equipamiento, armado, configuración, instalación, conectividad y puesta en operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA que debe llevar a cabo el Proveedor SCMR-ASA en las Aulas ASA que debe llevar a cabo el Proveedor SCMR bajo un Contrato SCMR-ASA.

"Equipos ASA" significa los materiales y equipos que los Proveedores ASA han instalado en las Aulas ASA y los que se instalen en el futuro, entre los cuales se encuentran los equipos de cómputo, impresoras, pizarrones interactivos y pintarrones (pizarrones no interactivos), proyectores, equipos de energía. En el documento que se adjunta a ese Contrato como **Anexo 26**, se especifican los Equipos ASA instalados en las Aulas ASA, mismo que podrá ser actualizado en cualquier momento por la Secretaría mediante simple aviso dado al Prestador a fin de reflejar los Equipos ASA que se lleguen a instalar en el futuro en las Aulas ASA.

"Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA" significa los materiales y equipos que serán instalados en las Aulas ASA de conformidad con el(los) Contrato(s) SCMR a fin de implementar el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto en las Aulas ASA y que el(los) Proveedor(es) SCMR deberá(n) instalar y mantener en operación bajo el(los) Contrato(s) SCMR.

"Equipos de Conectividad y Monitoreo MMS" significa los materiales y equipos que ya fueron o serán instalados en las Aulas MMS por los Proveedores MMS de conformidad con los Contratos MMS, a fin de implementar el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto en las Aulas MMS y que los Proveedores MMS deberán instalar y mantener en operación bajo el Contrato MMS.

"Equipos Enciclomedia" significa el conjunto de Equipos MMS y Equipos ASA instalados en las Aulas Enciclomedia.

"Equipos MMS" significa los materiales y equipos, incluyendo los equipos relacionados con el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto, que los Proveedores MMS deben instalar y mantener disponibles y operando en las Aulas MMS durante la vigencia del, y de conformidad con lo previsto en el, Contrato MMS de que se trate. En el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 26**, se especifican los Equipos MMS que cada uno de los Proveedores MMS debe instalar en las Aulas MMS, de conformidad con su respectivo Contrato MMS.

"Equipos MSC" significa los materiales y equipos de hardware que el Prestador deberá instalar para mantener Disponible y Operando la MSC, de conformidad con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas y la Sección Técnica de la Propuesta del Prestador contenida en el **Anexo 12** adjunto al presente Contrato.

"Escuela" significa una escuela pública de educación primaria, una escuela pública de educación normal o un centro de formación continua de maestros en la que se ubique un Aula, o en la que se encuentre ubicada una o más Aulas MMS, según sea el caso.

"Evento de Actualización de Software" significa el reporte que se levanta en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), cuando se le notifica a la MSC por la Autoridad de la Escuela a través de cualquier Sistema de Comunicación (o cuando se le haga entrega a la MSC del Acta de Actualización debidamente firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela en caso de que la Autoridad de la Escuela no se lo notifique directamente a la MSC) que el Proveedor MMS ha concluido exitosamente el proceso de Actualización del Software Enciclomedia en el Aula MMS de que se trate.

"Evento de Aula ASA Conectada" significa el reporte que se levanta en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), cuando la Autoridad de la Escuela notifica a la MSC a través de cualquier Sistema de Comunicación que el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto ASA del Aula ASA de que se trate está Disponible y Operando por primera vez.

"Evento de Aula ASA Conectada Concluida" significa el reporte que se levanta en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC) cuando la SEP le notifica a la MSC a través de cualquier Sistema de Comunicación, que la SEP ratificó y validó el Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA relativa al Aula ASA Conectada de que se trate.

"Evento de Aula ASA No Accesible" significa el reporte que se levanta en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC) cuando el Proveedor SCMR-ASA notifica a la MSC a través de cualquier Sistema de Comunicación, que no pudo llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en el Aula ASA de que se trate, ya sea por un Incidente Imputable a la Escuela o porque un evento que constituya un Caso Fortuito o de Fuerza Mayor no le permitió el acceso a la Escuela.

"Evento de Aula No Lista" significa el reporte que se levanta en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC) cuando un Proveedor MMS notifica a la MSC a través de cualquier Sistema de Comunicación que (i) la Autoridad de la Escuela le negó a dicho Proveedor MMS el acceso a un Aula Lista para llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS, o (ii) el Aula no reúne las condiciones de Aula Lista no obstante que el Proveedor MMS envió oportunamente a la SEP la notificación a que se refiere el inciso (a) de la Cláusula 4.2 del Contrato MMS, en el entendido de que el Proveedor MMS deberá proporcionar a la MSC la información a que se refiere la Cláusula 4.4(b) del Contrato MMS y la MSC deberá confirmar con la SEP que ésta recibió la notificación a que se refiere el inciso (a) de la Cláusula 4.2 del Contrato MMS (en caso de que la SEP no se lo hubiere informado previamente a la MSC) para que la MSC pueda levantar el Evento de Aula No Lista.

"Evento de Aula MMS Concluida" significa el reporte que se levanta en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), cuando la SEP le notifica a la MSC a través de cualquier Sistema de Comunicación, que la SEP y la Autoridad Educativa Estatal ratificaron y validaron el Acta de Entrega/Recepción MMS.

"Evento de Aula MMS Instalada" significa el reporte que se levanta en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), cuando la Autoridad de la Escuela y el Proveedor MMS notifican a la MSC en forma conjunta a través de cualquier Sistema de Comunicación que el Aula MMS de que se trate está Disponible y Operando por primera vez y se envía a la MSC a través de cualquier Sistema de Comunicación una copia del Acta de Entrega/Recepción MMS

correspondiente al Aula MMS de que se trate en la que se muestre que ésta fue requisitada y firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela.

"Evento de Aula MMS Rechazada" significa el reporte que se levanta en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), cuando la SEP notifica a la MSC por cualquier Sistema de Comunicación que la Infraestructura MMS del Aula MMS de que se trate no cumple con los requerimientos y especificaciones aplicables a las Aulas MMS bajo el Contrato MMS respectivo.

"Evento de Equipos MMS Almacenados" significa el reporte que se levanta en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), cuando el Proveedor MMS notifica a la MSC a través de cualquier Sistema de Comunicación, que el Proveedor MMS procedió a almacenar los Equipos MMS que no pudieron ser instalados en el Aula MMS de que se trate de conformidad con lo señalado en la Cláusula 4.4(j) del Contrato MMS, en el entendido de que para levantar el Evento de Equipos MMS Almacenados, el Proveedor MMS deberá proporcionar a la MSC una copia del reporte que el Proveedor MMS le hubiere remitido a la SEP en el que le indique la ubicación exacta en la que se almacenarán los Equipos MMS de que se trate.

"Evento de Equipos de Conectividad y Monitoreo Almacenados" significa el reporte que se levanta en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), cuando el Proveedor SCMR-ASA notifica a la MSC a través de cualquier Sistema de Comunicación, que el Proveedor SCMR-ASA procedió a almacenar los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA que no pudieron ser instalados en el Aula ASA de que se trate de conformidad con lo previsto en el **Anexo 25**, en el entendido de que para levantar el Evento de Equipos de Conectividad y Monitoreo Almacenados, el Proveedor SCMR-ASA deberá proporcionar a la MSC una copia del reporte que el Proveedor SCMR-ASA hubiere remitido a la SEP en el que le indique la ubicación exacta en la que se almacenarán los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA de que se trate.

"Evento de Incumplimiento del Prestador" significa cualquiera de los eventos listados en la Cláusula 20.1.

"Eventos" significa el conjunto de eventos a ser levantados y registrados en la MSC, que comprenden: Evento de Aula No Lista, Evento de Aula MMS Instalada, Evento de Aula MMS Concluida, Evento de Actualización de Software, Evento de Aula MMS Rechazada, Evento de Equipos MMS Almacenados, Evento de Aula ASA No Accesible, Evento de Aula ASA Conectada, Evento de Aula ASA Conectada Concluida y Evento de Equipos de Conectividad y Monitoreo Almacenados.

"Fallo" significa el fallo a que se hace referencia en la Declaración I.1.5 del presente Contrato.

"Fecha de Conexión" tendrá el significado que se establece en la Cláusula 8.1(1) del presente Contrato en el entendido de que dicha Fecha de Conexión podrá ajustarse de conformidad con la Cláusula 8.1(2).

"Fecha de Inicio del Servicio de la MSC" significa la fecha en la que la MSC esté por primera vez Disponible y Operando y se inicie la prestación de los Servicios MSC por parte del Prestador.

"Fecha de Instalación" tendrá el significado que se establece en la Cláusula 7.1(2) del presente Contrato, en el entendido de que dicha Fecha de Instalación podrá ajustarse de conformidad con la Cláusula 7.1(3).

"Fecha Programada de Inicio del Servicio de la MSC" significa la fecha límite para alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC, que deberá ser a más tardar el 15º (quinceavo) Día siguiente a la fecha de inicio de vigencia de este Contrato.

"Filial" significa, en relación con cualquier persona, cualquier otra persona o entidad que controle a la persona de que se trate, que esté bajo el control de dicha persona, o que se encuentre junto con dicha persona o entidad bajo el control común de un tercero; en la inteligencia de que se entiende por control la posesión directa o indirecta del poder de dirigir o causar la dirección del manejo o políticas de otra persona, ya sea por medio de la propiedad de acciones, partes sociales u otros valores con derecho a voto o de cualquier otra manera.

"Garantía de Equipos ASA" significa las garantías para reparación o sustitución de Equipo ASA que el Proveedor ASA de que se trate haya otorgado a la Secretaría en caso de cualquier tipo de fallas del Equipo ASA y cuyos términos y condiciones se describen en el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 8**, en el entendido de que este **Anexo 8** podrá ser modificado o actualizado mediante simple aviso dado por la Secretaría al Prestador por las razones indicadas en la definición de "Atención de Garantías".

"Garantía de Cumplimiento" tendrá el significado establecido en la Cláusula 17.1(a).

"Gobierno Mexicano" significa el Gobierno Federal de México.

"Gravamen" significa prenda, hipoteca, fideicomiso de garantía, servidumbre, usufructo, o cualquier gravamen o carga sobre un activo o derecho.

"Hora" significa un período de sesenta (60) minutos consecutivos, que conforma cada una de las 24 partes en que se divide un Día.

"Hora Hábil" significa cada una de las Horas de las 8:00 Horas a las 18:00 Horas de un Día Hábil.

"Horario de Operación" tendrá el significado establecido en la Cláusula 4.3(b) del presente Contrato.

"Horario Escolar" significa los Días y a las Horas en las que la Escuela de que se trate se encuentre abierta y disponible para realizar actividades escolares.

"ILCE" significa el Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa.

"Impuestos" significa cualquier y todos los impuestos, derechos, aprovechamientos, tributos o cualquier tipo de contribuciones fiscales, federales, municipales, locales, distritales o estatales que gravan la renta, ingresos, ventas, derechos de uso y aprovechamiento, valor agregado, traslados, franquicias, activos, utilidades, licencias, arrendamientos, productos y servicios, retenciones, nóminas, empleo, aranceles, pagos por liquidación, timbre, premios y propiedad, impuestos sobre utilidades no esperadas, aranceles, impuestos de importación y exportación, derechos, cuotas, cargos a otros impuestos de cualquier naturaleza así como cualquier interés, multa, sobretasa, sobrecargos u otras cantidades adicionales relacionadas con lo anterior, impuestos por, o en nombre de cualquier Autoridad Gubernamental.

"Incidente" significa (A) cualquier reporte, aviso, informe o comunicación que realicen a la MSC los Docentes del Aula, la Autoridad de la Escuela, la MSC, la SEP, la Autoridad Educativa Estatal, un Proveedor MMS, una MSP, un Proveedor ASA, un Proveedor SCMR-ASA o el Prestador, informando la existencia de (i) una falla, daño, destrucción, descompostura, desconfiguración, malfuncionamiento, incidente o problema de cualquier naturaleza en la operación normal de cualquier componente de la Infraestructura Enciclomedia, del Software Enciclomedia o de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA; (ii) problemas relacionados con la capacitación de Docentes del Aula; (iii) la demora o la falta en la entrega de los Consumibles en las Aulas MMS; (iv) la demora o la falta de Actualización del Software Enciclomedia en las Aulas MMS, (v) cualquier circunstancia o evento que impida a los Proveedores MMS o Proveedores SCMR-ASA llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS o el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA o la Actualización del Software Enciclomedia, (vi) o cualquier Incidente Imputable a una Escuela; o (B) cualquiera de las circunstancias señaladas en los numerales

del (i) al (vi) anteriores de las quela MSC tenga conocimiento conforme a lo previsto en el presente Contrato.

"Incidente de Primer Nivel" significa cualquier Incidente que pueda ser resuelto directamente por un Agente de la MSC.

"Incidente de Segundo o Tercer Nivel" significa cualquier Incidente que no sea un Incidente de Primer Nivel.

"Incidente Imputable a la Escuela" significa cualesquier circunstancia o evento que, por un acto u omisión de la Autoridad Educativa Estatal, la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula: (i) impida a un Proveedor MMS o a un Proveedor SCMR-ASA, llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS o el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA o la Actualización del Software Enciclomedia en el Aula Enciclomedia de que se trate, (ii) impida a un Proveedor MMS o un Proveedor ASA o un Proveedor SCMR-ASA atender a fin de Resolver, en el Aula Enciclomedia de que se trate, un Incidente que le haya sido Canalizado, (iii) impida al Prestador realizar las Actividades de Verificación en un Aula ASA Objeto de Verificación conforme Cronograma de Verificación ASA o en un Aula MMS Objeto de Verificación conforme al Cronograma de Verificación MMS de que se trate.

"Incidente MMS" significa cualquier Incidente que sea escalado y Canalizado por la MSC a un Proveedor MMS para su atención y Resolución.

"Infraestructura ASA" significa todos los materiales y Equipos ASA, Paquetería de Software y demás bienes o insumos necesarios propiedad de la SEP que los Proveedores ASA hayan instalado, configurado y puesto en operación en cada una de las Aulas ASA, en el entendido de que dentro de esta definición no se encuentra incluido el Software Enciclomedia.

"Infraestructura MMS" significa todos los materiales y Equipos MMS (incluyendo los Equipos de Conectividad y Monitoreo MMS), Paquetería de Software y demás bienes o insumos necesarios propiedad de los Proveedores MMS (o respecto de los cuales los Proveedores MMS tengan legalmente el derecho de uso por haber adquirido dicho derecho por cualquier medio legal) y que los Proveedores MMS utilicen, instalen, configuren y/u operen en cada una de las Aulas MMS, en el entendido de que dentro de esta definición no se encuentra incluido el Software Enciclomedia.

"Infraestructura Enciclomedia" significa la Infraestructura ASA y/o la Infraestructura MMS.

"Infraestructura MSC" significa todos los recursos humanos y materiales, Paquetería de Software MSC y demás bienes o insumos necesarios propiedad del Prestador (o respecto de los cuales el Prestador tenga legalmente el derecho de uso por haber adquirido dicho derecho por cualquier medio legal) y que el Prestador utilice, instale, configure y/u opere para la prestación de los Servicios materia del presente Contrato a ser prestados a través de la la MSC, de conformidad y en cumplimiento con los requerimientos previstos en este Contrato y los Documentos de la Licitación.

"Instancia para la Resolución de Incidentes" significa cada uno de las MSP's de los Proveedores MMS, los Proveedores ASA, los Proveedores SCMR-ASA, la MSILCE, las Autoridades Educativas Estatales, la SEP y la SEB.

"ISR" significa Impuesto Sobre la Renta.

"IVA" significa Impuesto al Valor Agregado.

"LAASSP" significa Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"Ley Aplicable" o **"Leyes Aplicables"** tiene el significado que se le asigna en la Cláusula 22.1.

"Medición de Atención de Garantías" tiene el significado que se establece en la Cláusula 5.1(7).

"Medición de Niveles de Servicio MMS" significa la Medición de Niveles de Servicio de Instalación de Aulas MMS y la Medición de Nivel de Servicio de Resolución de Incidentes MMS.

"Medición de Niveles de Servicio de Instalación del SCMR-ASA" tiene el significado que se establece en la Cláusula 8.1(4).

"Medición de Niveles de Servicio de Instalación de Aulas MMS" tiene el significado que se establece en la Cláusula 7.1(5).

"Medición de Nivel de Servicio de Resolución de Incidentes MMS" tiene el significado que se establece en la Cláusula 6.1(6).

"Medición de Nivel de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA" significa tiene el significado que se establece en la Cláusula 5.1(7).

"MSC" significa la Mesa de Servicios y Control de Calidad que reúna las características que se describen en los Requerimientos y Especificaciones Técnicas.

"MSILCE" significa la Mesa de Servicios del Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa o ILCE.

"MSP" significa la Mesa de Servicios y Control de Calidad de un Proveedor MMS.

"Mes" significa un mes calendario.

"Mesa de Ayuda" significa un sistema organizado para brindar atención y soporte técnico en forma remota y personalizada a usuarios de tecnología de la información y otros usuarios, a través de sistemas de telecomunicaciones y de cómputo y que está integrado por agentes que cuentan con el conocimiento del producto o productos respecto de los cuales proporcionan soporte y con el conocimiento de técnicas orientadas a la satisfacción de los usuarios.

"Mesa de Servicios Provisional" significa la mesa de servicios que la SEP tenga en operación antes de la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC.

"México" significa los Estados Unidos Mexicanos.

"Niveles de Servicio de la MSC" tiene el significado que se establece en la Cláusula 12.1.

"Norma(s) Oficial(es) Mexicana(s) y/o NOM(s)" significa las normas oficiales mexicanas conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

"NT" significa número Ticket que asigna la MSC en forma progresiva cada vez que se reporta un Incidente.

"Obligaciones Incumplidas del Prestador" significa cualquiera de los eventos señalados en la Cláusula 21.2.

"Paquetería de Software" significa la paquetería de software que se haya instalado o se requiera instalar en los Equipos ASA, en los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA, o en los Equipos MMS, para la adecuada operación de la Infraestructura Enciclomedia y del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto**.**

"Paquetería de Software MSC" significa la paquetería de software que se menciona en el **Anexo 12**, así como cualquier otro que de tiempo en tiempo se requiera para cumplir con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, en el

entendido de que la adquisición o los permisos, licencias y autorizaciones que se requieran para que dicho software pueda ser instalado, utilizado y actualizado para la adecuada operación de la Infraestructura MSC de conformidad con este Contrato, será de la exclusiva responsabilidad del Prestador.

"Parte" o "Partes" significa la Secretaría y el Prestador, individual o conjuntamente, así como sus respectivos sucesores o cesionarios permitidos, según lo dispuesto por el presente Contrato.

"Participantes" significa las personas que tienen acciones o partes sociales representativas del capital social del Prestador conforme a los términos y condiciones de este Contrato y de los Documentos de Licitación y cualquier Filial de cualquiera de ellos.

"Partida ASA" significa cada uno de los grupos de Aulas ASA de una o más Entidades Federativas que hayan sido adjudicados a los Proveedores ASA de conformidad con los pedidos de la Secretaría a dichos Proveedores ASA y que se listan y describen en el **Anexo 28**, en el entendido de que la SEP podrá modificar este **Anexo 28** mediante simple aviso dado al Prestador.

"Partida MMS" significa cada uno de los grupos de Aulas MMS de una o más Entidades Federativas que le fueron adjudicados a los Proveedores MMS de conformidad con los Contratos MMS y que se listan y describen en el **Anexo 28**, en el entendido de que dicho **Anexo 28** se irá actualizando por la SEP en la medida que se firmen los Contratos MMS que aún no han sido celebrados a la fecha de celebración de este Contrato.

"Partida SCMR-ASA" significa cada uno de los grupos de Aulas ASA de una o más Entidades Federativas cuya instalación del SCMR-ASA sea adjudicada a los Proveedores SCMR-ASA mediante la celebración de uno omás Contratos SCMR-ASA.

"Penalidad por Rescisión" tiene el significado que se le asigna en la Cláusula 17.2(7).

"Perfil de Uso" significa cada uno de los diferentes niveles de acceso a la información de la Base de Datos de la MSC de acuerdo a las funciones del Usuario de la MSC, en el entendido de que la SEP será la única facultada para definir los niveles de acceso.

"Periodo de Verificación MMS" significa cada uno de los tres periodos de tiempo en los que se deberán realizar las Visitas de Verificación MMS, respecto de cada uno de los cuales el Prestador deberá establecer un Cronograma de Verificación de conformidad con lo señalado en el **Anexo 10**, y que serán los

siguientes: (i) del 1º de febrero de 2006 al 31 de marzo de 2006; (ii) del 2 de mayo de 2006 al 30 de junio de 2006; y (iii) del 1º de agosto de 2006 al 29 de septiembre de 2006.

"Peso" o "Mx$" significa la moneda de curso legal en México.

"Personal Calificado" significa el personal que preste servicios al Prestador para la operación de la MSC que reúna los requerimientos y requisitos técnicos que se establecen en los puntos 2.4.3 y 3.1.2 de los Requerimientos y Especificaciones Técnicas.

"Plan de Continuidad de Servicios" significa el plan que deberá seguir el Prestador para evitar interrupciones en la prestación de los Servicios que deban prestarse por conducto de la MSC y que el Prestador adjuntó a la Sección Técnica de su Propuesta que se adjunta como **Anexo 12**.

"Prácticas Prudentes de la Industria" significa aquellas Normas Oficiales Mexicanas, normas internacionales, prácticas, métodos, técnicas y estándares, tal como los mismos puedan ser modificados a lo largo del tiempo y que son generalmente aceptados en la industria de la computación y soporte técnico en México, y que se encuentran en conformidad en todos sus aspectos relevantes, con los lineamientos de operación y mantenimiento del fabricante, en cada caso, tal y como sea aplicable a la Infraestructura MSC en cuestión, teniendo en cuenta su tamaño, servicio y tipo. Las Prácticas Prudentes de la Industria no se limitan a la práctica o método óptimo con exclusión de las demás, sino que también abarcan las prácticas y métodos común y razonablemente usados.

"Propuesta" significa la propuesta presentada por el Prestador de conformidad con las Bases de Licitación, incluyendo la Sección Técnica y la Sección Económica.

"Protocolo de Revisión y Pruebas ASA" significa los criterios y el procedimiento de revisión de las características y calidad de instalación de las Aulas ASA así como los criterios y procedimiento para la realización de pruebas de la Infraestructura ASA y del Software Encilomedia instalado en las Aulas ASA Objeto de Verificación, que de conformidad con el documento adjunto como **Anexo 5** deberá realizar el Prestador en la prestación de los Servicios de Verificación de Aulas ASA.

"Protocolo de Revisión y Pruebas MMS" significa los criterios y el procedimiento de revisión de las características y calidad de instalación de las Aulas MMS así como los criterios y procedimiento para la realización de pruebas de la Infraestructura MMS y del Software Enciclomedia instalado en las Aulas MMS Objeto de Verificación, que de conformidad con el documento adjunto como

Anexo 5 deberá realizar el Prestador en la prestación de los Servicios de Verificación de Aulas MMS.

"Proveedor ASA" significa cada uno de los proveedores de los Equipos ASA que se listan en el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 14**, en el entendido de que este **Anexo 14** podrá ser modificado mediante simple aviso de la Secretaría al Prestador en los casos y de conformidad con lo señalado en la parte final de la definición de "Atención de Garantías".

"Proveedor SCMR-ASA" significa el o cada uno de los proveedores que deberán llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA en las Aulas ASA bajo el o los Contratos SCMR-ASA.

"Proveedores Enciclomedia" signfica los Proveedores ASA, los Proveedores SCMR-ASA y los Proveedores MMS.

"Proveedor MMS" significa cualquiera de las personas que se listan en el **Anexo 15** que celebraron con la Secretaría un Contrato MMS, en el entendido de que dicho **Anexo 15** se actualizará por la SEP, mediante simple aviso dado al Prestador por la SEP, para incorporar a las personas con las Secretaría celebre en el futuro un Contrato MMS para los mismos fines.

"Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC" significan las actividades que se detallan en el protocolo de pruebas que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 16**, a fin de determinar que la MSC está por primera vez Disponible y Operando.

"Reglamento" significa el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"Reporte" significa cada uno de los informes, listados y reportes señalados en el **Anexo 17** del presente Contrato, así como las Constancias de Niveles de Servicio que deberá entregar el Prestador a la SEP con la periodicidad que se señala en el **Anexo 17** ,y en las Cláusulas 5.1(9), 6.1(9), 7.1(6) y 8.1(5), así como cualesquiera otros informes, listados y reportes que, en relación con la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, solicite la SEP al Prestador.

"Reporte de Sustitución de Infraestructura ASA" significa el Reporte que deberá entregar el Prestador a la SEP cuando el Proveedor ASA sustituya Equipo ASA de conformidad con la Cláusula 5.1(6).

"Reporte SI-ASA" significa cada uno de los Reportes que deberá entregar el Prestador a la SEP de conformidad con la Cláusula 8.1(8) y el **Anexo 17**.

"Reporte SI-MMS" significa cada uno de los Reportes que deberá entregar el Prestador a la SEP de conformidad con la Cláusula 7.1(9) y el **Anexo 17**.

"Reporte SS-ASA" significa cada uno de los Reportes que deberá entregar el Prestador a la SEP de conformidad con la Cláusula 5.1(14) y el **Anexo 17**.

"Reporte SS-MMS" significa cada uno de los Reportes que deberá entregar el Prestador a la SEP de conformidad con la Cláusula 6.1(14) y el **Anexo 17**.

"Reporte V-ASA" significa cada uno de los Reportes que deberá entregar el Prestador a la SEP de conformidad con la Cláusula 9.1(7) y el **Anexo 17**.

"Reporte V-MMS" significa cada uno de los Reportes que deberá entregar el Prestador a la SEP de conformidad con la Cláusula 10.1(7) y el **Anexo 17**.

"Requerimientos y Especificaciones Técnicas" significa las especificaciones y requerimientos técnicos que debe cumplir el Prestador en relación con los Servicios materia del presente Contrato y que se contienen en el documento que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 18**.

"Resolver" o **"Resolver y Cerrar"** o **"Resuelto y Cerrado"** o **"Resuelto"** o **"Resolución"** o "**Resolvió**" significa el que un Incidente respecto del cual se haya emitido un Ticket, haya sido atendido y resuelto por la MSC, el Proveedor MMS, el Proveedor ASA o la Instancia para la Resolución de Incidentes de que se trate, y así haya sido confirmado a la MSC por la persona facultada para emitir dicha confirmación de conformidad con lo previsto en este Contrato.

"SEB" significa la Subsecretaría de Educación Básica.

"Secretaría" significa la Secretaría de Educación Pública.

"Seguimiento de Incidentes ASA" tendrá el significado establecido en la Cláusula 5.1(5).

"Seguimiento de Incidentes MMS" tendrá el significado establecido en la Cláusula 6.1(5).

"SEP" significa la Secretaría de Educación Pública a través de la DGTec.

"Servicios" son los servicios que se listan en la Cláusula 2.1 y se detallan en las Cláusulas 5 a 10 de este Contrato.

"Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA" tendrá el significado establecido en la Cláusula 5.1.

"Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS" tendrá el significado establecido en la Cláusula 6.1.

"Servicios de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA" tendrá el significado establecido en la Cláusula 8.1.

"Servicios de Seguimiento de Instalación MMS" tendrá el significado establecido en la Cláusula 7.1.

"Servicios de Verificación" significa los Servicios de Verificaciónd e Aulas ASA y los Servicios de Verificación de Aulas MMS.

"Servicios de Verificación de Aulas ASA" tendrá el significado establecido en la Cláusula 9.1.

"Servicios de Verificación de Aulas MMS" tendrá el significado establecido en la Cláusula 10.1.

"Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto" o **"SCMR"** significa todos los materiales y equipos, el Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA, el Equipo de Conectividad y Monitoreo MMS, la Paquetería de Software y demás bienes o insumos necesarios para que el Proveedor MMS o el Proveedor SCMR-ASA utilice, instale, configure y/u opere el sistema de conectividad y monitoreo remoto de conformidad con el **Anexo 29** y el **Anexo 18**.

"Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto ASA o "SCMR-ASA" significa todos los materiales y equipos, el Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA, la Paquetería de Software y demás bienes o insumos necesarios para que el Proveedor SCMR-ASA utilice, instale, configure y/u opere el sistema de conectividad y monitoreo remoto en las Aulas ASA de conformidad con el **Anexo 29** y el **Anexo 18**.

"Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto MMS o SCMR-MMS" significa todos los materiales y equipos, el Equipo de Conectividad y Monitoreo MMS, la Paquetería de Software y demás bienes o insumos necesarios para que el Proveedor MMS utilice, instale, configure y/u opere el sistema de conectividad y monitoreo remoto de conformidad en las Aulas MMS con el **Anexo 29** y el **Anexo 18**.

"Sistemas de Comunicación" significan los sistemas de comunicación contemplados en el inciso 2.2.7.9 de los Requerimientos y Especificaciones Técnicas para permitir la comunicación entre los Usuarios de la MSC y la MSC; y entre la MSC y las Instancias para la Resolución de Incidentes.

"Sistema IVR" es un sistema de autoservicio telefónico o de "respuesta interactiva de voz", por sus siglas en inglés, que permite contestar llamadas de forma automática mediante un sistema de hardware y software que tiene la función de contestar llamadas telefónicas con una grabación y dar un menú de opciones que el usuario podrá seleccionar a través del teclado telefónico, en donde cada opción, permite la consulta de información específica o el envío de información específica del usuario para determinar el tipo de asistencia telefónica que proporcionará un agente de servicio al usuario.

"Sistema de Telecomunicaciones" significa los equipos que soportan a los Sistemas de Comunicación de la MSC, entre los cuales se encuentran el conmutador, teléfonos, troncales, extensiones, sistemas ACD e IVR, switches de redes y enlaces de datos, entre otros.

"Software Enciclomedia" significa el software multimedia, propiedad de la Secretaría, que se instalará en los Equipos Enciclomedia, que se fundamenta en los libros de texto gratuito de 5º y 6º grado de nivel primaria y que, a partir de su edición digital, los enlaza a la biblioteca del aula, a fotografías, mapas, visitas virtuales, videos, películas, audios, interactivos, animaciones y otros recursos tecnológicos.

"Socios" significa las personas físicas o morales tenedoras de acciones o partes sociales representativas del capital social del Prestador.

"Soporte Técnico" significa las actividades a ser realizadas por los Agentes de la MSC en su calidad de Mesa de Ayuda, a fin de orientar, asesorar, evaluar, analizar, instruir o de cualquier otra manera apoyar a los Usuarios de la MSC que reporten un Incidente a la MSC en la operación y funcionamiento de la Infraestructura Enciclomedia, del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA y del Software Enciclomedia, a efecto de que en un plazo máximo de 30 minutos contados a partir de que el Agente de la MSC conteste la llamada telefónica o reciba el aviso enviado a la MSC por cualquier otro Sistema de Comunicación en el que se reporte el Incidente que corresponda, el Agente de Servicio realice cualquiera de las acciones siguientes: (i) Resuelva los Incidentes de Primer Nivel que le sean reportados a la MSC; o (ii) escale y Canalice el Incidente de que se trate a la Instancia para la Resolución de Incidentes que corresponda de conformidad con lo señalado en el **Anexo 24**.

"Tabla de Cotización" significa la tabla identificada como "Tabla de Cotización de los Servicios de la MSC" que el Prestador adjuntó a la Sección Económica de su Propuesta y que forma parte del **Anexo 21** de este Contrato.

"Tabla Resumen de la Cotización" significa la tabla identificada como "Tabla Resumen de la Cotización" que el Prestador adjuntó a la Sección Económica de su Propuesta y que forma parte del **Anexo 21** de este Contrato.

"Tarifa SI-ASA" significa la contraprestación única por Aula ASA en Alta Conectada a ser pagada por una sola vez por la Secretaría por los Servicios de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA previstos en este Contrato una vez que el Aula ASA en Alta de que se trate alcance la condición de Aula ASA en Alta Conectada, y que para efectos de este Contrato será la cantidad que el Prestador señaló en la fila 4 de la columna "Costo Unitario Mensual por Aula" de la Tabla de Cotización que el Prestador adjuntó a la Sección Económica de su Propuesta y que forma parte del **Anexo 21** de este Contrato, en el entendido de que la Tarifa SI-ASA no será objeto del ajuste previsto en la Cláusula 15.4 de este Contrato si los Servicios de Seguimiento de Instalación del CMR-ASA se prestan durante el año 2006.

"Tarifa SI-MMS" significa la contraprestación única por Aula MMS en Alta a ser pagada por la Secretaría por una sola vez por los Servicios de Seguimiento de Instalación MMS previstos en este Contrato una vez que el Aula MMS alcance la condición de Aula MMS en Alta, y que para efectos de este Contrato será la cantidad que el Prestador señaló en la fila 3 de la columna "Costo Unitario Mensual por Aula" de la Tabla de Cotización que el Prestador adjuntó a la Sección Económica de su Propuesta y que forma parte del **Anexo 21** de este Contrato, en el entendido de que la Tarifa SI-MMS no será objeto del ajuste previsto en la Cláusula 15.4 de este Contrato.

"Tarifa SS-ASA" significa la contraprestación mensual por Aula ASA en Alta a ser pagada por la Secretaría por los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA a partir de la fecha en que el Aula ASA de que se trate se registre en la MSC como Aula ASA en Alta, y que para efectos de este Contrato será la cantidad que el Prestador señaló en la fila 1 de la columna "Costo Unitario Mensual por Aula" de la Tabla de Cotización que el Prestador adjuntó a la Sección Económica de su Propuesta y que forma parte del **Anexo 21** de este Contrato (sujeta al ajuste previsto en la Cláusula 15.4 de este Contrato), en el entendido de que en esta Tarifa no incluye la contraprestación a ser pagada por dichos Servicios a partir de Incidentes que se reporten a través del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto ASA.

"Tarifa SS-ASA Diaria" significa la Tarifa SS-ASA dividida entre 30, redondeada a dos decimales.

"Tarifa SS-CMR-ASA" significa la contraprestación mensual por Aula ASA en Alta Conectada a ser pagada por la Secretaría por los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA a partir de la fecha en que el Aula ASA en Alta de que se trate alcance la condición de Aula ASA en Alta Conectada], y que para efectos de este Contrato será la cantidad que el Prestador señaló en la fila relativa a Tarifa SS-CMR-ASA de la fila 1 de la columna "Costo Unitario Mensual por Aula" de la Tabla de Cotización que el Prestador adjuntó a la Sección Económica de su Propuesta y que forma parte del **Anexo 21** de este Contrato (sujeta al ajuste previsto en la Cláusula 15.4 de este Contrato).

"Tarifa SS-CMR-ASA Diaria" significa la Tarifa SS-CMR-ASA dividida entre 30, redondeada a dos decimales.

"Tarifa SS-MMS" significa la contraprestación mensual por Aula MMS en Alta a ser pagada por la Secretaría por los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS a partir de la fecha en que el Aula MMS de que se trate se registre en la MSC como Aula MMS en Alta, y que para efectos de este Contrato será la cantidad que el Prestador señaló en la fila 2 de la columna "Costo Unitario Mensual por Aula" de la Tabla de Cotización que el Prestador adjuntó a la Sección Económica de su Propuesta y que forma parte del **Anexo 21** de este Contrato (sujeta al ajuste previsto en la Cláusula 15.4 de este Contrato).

"Tarifa SS-MMS Diaria" significa la Tarifa SS-MMS dividida entre 30, redondeada a dos decimales.

"Tarifa V-ASA" significa la contraprestación única por Aula ASA Objeto de Verificación a ser pagada por la Secretaría por una sola vez por los Servicios de Verificación de Aulas ASA previstos en este Contrato una vez que el Aula ASA Objeto de Verificación de que se trate alcance la condición de Aula ASA Verificada, y que para efectos de este Contrato será la cantidad que el Prestador señaló en la fila 5 de la columna "Costo Unitario por Aula" de la Tabla de Cotización que el Prestador adjuntó a la Sección Económica de su Propuesta y que forma parte del **Anexo 21** de este Contrato, en el entendido de que la Tarifa V-ASA no será objeto del ajuste previsto en la Cláusula 15.4 de este Contrato.

"Tarifa V-MMS" significa la contraprestación única por Aula MMS Objeto de Verificación a ser pagada por la Secretaría por una sola vez por los Servicios de Verificación de Aulas MMS previstos en este Contrato una vez que el Aula MMS Objeto de Verificación de que se trate alcance la condición de Aula MMS Verificada, y que para efectos de este Contrato será la cantidad que el Prestador señaló en la fila 6 de la columna "Costo Unitario por Aula" de la Tabla de Cotización que el Prestador adjuntó a la Sección Económica de su Propuesta y

que forma parte del **Anexo 21** de este Contrato, en el entendido de que la Tarifa V-MMS no será objeto del ajuste previsto en la Cláusula 15.4 de este Contrato.

"Tarifas" significa todas o algunas de las siguientes tarifas: Tarifa SI-ASA, Tarifa SI-MMS, Tarifa SS-ASA, Tarifa SS-CMR-ASA, Tarifa SS-MMS, Tarifa V-ASA y Tarifa V-MMS y **"Tarifa"** significa cualquiera de ellas.

"Tasa de Gastos Financieros" significa una tasa igual a la establecida por el Código Fiscal de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales, conforme a lo ordenado por el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el Artículo 67 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

"Ticket" significa el reporte escrito o electrónico que levantan o emiten la MSC cuando se reporta o detecta la existencia de un Incidente, y al que se le asignará un número progresivo (NT) en la MSC.

"Total de Aulas MMS" significa, al momento de su determinación, la totalidad de las Aulas MMS en Alta.

"Total de Aulas ASA" significa, al momento de su determinación, la totalidad de las Aulas ASA en Alta.

"Usuario de la MSC" significa, conjunta o separadamente, la SEP, la SEB, cualquier Autoridad Educativa Estatal, Autoridad de la Escuela, Docente del Aula, Proveedor MMS, Proveedor ASA y/o Proveedor SCMR-ASA.

"Valor del Contrato" significa el monto total de la contraprestación que la Secretaría pagaría al Prestador durante toda la vigencia del Presente Contrato por los Servicios a ser prestados bajo el presente Contrato y que se indica en la fila 7 de la columna F de la Tabla Resumen de la Cotización que forma parte de la Sección Económica de la Propuesta del Prestador que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 21**.

"Visita de Verificación" significa la visita que el Prestador realizará a cada Aula ASA Objeto de Verificación y a cada Aula MMS Objeto de Verificación a efecto de realizar las Actividades de Verificación.

1.2 Encabezados. Los encabezados de las Cláusulas de este Contrato se han incluido solamente para fines prácticos y no deberán tomarse en cuenta para la interpretación del mismo.

1.3 Referencias. Salvo disposición en contrario, todas las referencias a cláusulas o anexos se entenderán relativas a las Cláusulas y Anexos de este Contrato

1.4 Singular y Plural. Los términos definidos en la **Cláusula 1.1** podrán ser utilizados en el presente Contrato tanto en singular como en plural.

1.5 Horas. Salvo disposición o acuerdo en contrario, cualquier referencia a una hora debe considerarse como una referencia al horario legalmente en vigor en la Ciudad de México, Distrito Federal.

CLÁUSULA 2

OBJETO DEL CONTRATO

2.1 Objeto del Contrato. El objeto del presente Contrato es la prestación de servicios por parte del Prestador que se describen en las Cláusulas 5 a 12 del presente Contrato (en lo sucesivo los "**Servicios**" o cualquiera de ellos un "**Servicio**" o una "**Categoría de Servicios**") y que consisten en:

(1) Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA;

(2) Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS;

(3) Servicio de Seguimiento de Instalación MMS;

(4) Servicio de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA;

(5) Servicio de Verificación de Aulas ASA; y

(6) Servicio de Verificación de Aulas MMS;

2.2 Disponibilidad de la Infraestructura MSC. Para la prestación de los Servicios a que se refiere la Cláusula 2.1 anterior, el Prestador deberá contar con la disponibilidad, usar, operar y mantener la Infraestructura MSC y cualquier otra infraestructura que sea necesaria para la adecuada prestación de dichos Servicios, debiendo ser el propietario o tener el derecho de uso de la Infraestructura MSC durante toda la vigencia del presente Contrato.

2.3 Cobertura Geográfica de los Servicios. La cobertura geográfica de los Servicios abarcará toda la República Mexicana y permitirá la sincronización y enlace de la MSC con la SEP, la SEB, las Autoridades Educativas Estatales, las

MSP's de los distintos Proveedores MMS, los Proveedores ASA, los Proveedores SCMR-ASA, las Autoridades de las Escuelas y los Docentes de las Aulas.

CLÁUSULA 3

DECLARACIONES Y GARANTÍAS

3.1 Declaraciones y Garantías del Prestador. El Prestador declara y garantiza a la Secretaría que:

(1) el Prestador es una sociedad [anónima de capital variable] constituida conforme a las leyes de México, [Filial de uno o más miembros del Consorcio que presentó la Propuesta] y confirma y ratifica en esta Cláusula cada una de las afirmaciones hechas por él en la sección de Declaraciones;

(2) la celebración y cumplimiento de este Contrato por parte del Prestador (i) han sido debidamente autorizados con todas las formalidades y por todas las instancias corporativas necesarias, (ii) no requieren ni requerirán el consentimiento o aprobación de sus órganos de gobierno corporativo diverso o en adición a aquél o aquéllos que se obtuvieron con anterioridad a la celebración del presente Contrato, (iii) no violan ni violarán alguna disposición de sus estatutos sociales, o de algún contrato, acuerdo, convenio, compromiso del que el Prestador sea parte o al que estén sujetos sus activos y propiedades; (iv) no violan ni violarán alguna ley, norma, reglamento, regulación, orden, decreto, acuerdo, resolución, decisión, determinación o laudo actualmente en vigor, aplicables al Prestador;

(3) el Prestador no requiere de la obtención de alguna Autorización Gubernamental, aprobación o permiso por parte de alguna Autoridad Gubernamental para la debida celebración y cumplimiento de este Contrato, salvo por las que ya hubiere obtenido con anterioridad a la celebración de este Contrato;

(4) este Contrato constituye una obligación válida y vinculante para el Prestador, exigible al Prestador conforme a sus términos;

(5) no existe algún procedimiento pendiente, ni tiene conocimiento de alguna amenaza de procedimiento que pudiere afectar adversamente y de manera relevante la validez, legalidad o

exigibilidad de las obligaciones que adquiere el Prestador en virtud de este Contrato;

(6) todas las declaraciones hechas y toda la información entregada por el Prestador en relación con los Documentos de la Licitación fueron y continúan siendo veraces y correctas, y dicha información no omite manifestar, ni omitirá manifestar al momento de su entrega, algún hecho relevante que sea necesario o conveniente manifestar para lograr que dicha información, en su conjunto, no sea engañosa a la luz de las circunstancias bajo las cuales se proporcionó dicha información;

(7) el Prestador no tiene inmunidad, en México o en cualquier otro país, de demanda judicial, embargos preventivos, embargos judiciales u otros actos procesales relacionados o derivados del presente Contrato, los cuales constituyen actos de derecho civil o mercantil; y

(8) el Prestador ha revisado los Documentos de Licitación y todos los demás documentos e información proporcionada por la Secretaría con anterioridad a la fecha de este Contrato y declara que son adecuados para el cumplimiento del objeto de este Contrato. El Prestador no estará exento de responsabilidad alguna, ni podrá solicitar un aumento en la tarifa o modificación alguna a la Fecha Programada de Inicio del Servicio, por cualquier omisión en su revisión de los asuntos, datos e información a que se hace referencia en este inciso (8).

3.2 Declaraciones de la Secretaría. La Secretaría declara al Prestador que:

(1) es una Dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada, la cual tiene a su cargo la función social educativa, sin perjuicio de la concurrencia de los Estados y de los Municipios; y confirma y ratifica en esta Cláusula cada una de las afirmaciones hechas por la Secretaría en la sección de Declaraciones;

(2) la celebración y cumplimiento de este Contrato por parte de la Secretaría (i) han sido debidamente autorizados con todas las formalidades, y por todas las Autoridades Gubernamentales necesarias, (ii) no requieren ni requerirán el consentimiento o aprobación de una Autoridad Gubernamental diverso o adicional a aquél o aquéllos que se obtuvieron con anterioridad a la celebración del presente Contrato, (iii) no violan ni violarán alguna Ley Aplicable o alguna disposición de sus reglamentos internos, o de algún

contrato, acuerdo, convenio, compromiso del que la Secretaría o el Gobierno Mexicano sea parte o al que estén sujetos sus activos y propiedades; (iv) no violan ni violarán alguna ley, norma, reglamento, regulación, orden, decreto, acuerdo, resolución, decisión, determinación o laudo actualmente en vigor, aplicables a la Secretaría;

(3) este Contrato constituye una obligación válida y vinculante para la Secretaría, exigible conforme a sus términos;

(4) no existe ningún procedimiento pendiente, ni tiene conocimiento de alguna amenaza de procedimiento que pudiere afectar adversamente y de manera relevante la validez, legalidad o exigibilidad de las obligaciones que adquiere en virtud de este Contrato.

CLÁUSULA 4

PUESTA EN OPERACIÓN DE LA MSC

4.1 Obligación de Alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC. El Prestador realizará todas las acciones conducentes y ejecutará a su exclusivo cargo todas las actividades necesarias o convenientes para alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC, a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de la MSC, así como para prestar los demás Servicios materia de este Contrato en los plazos y términos previstos en el mismo. Las acciones que deberá realizar el Prestador para efectos de lo anterior incluyen, de manera enunciativa más no limitativa, lo siguiente:

(1) El Prestador deberá cumplir con todos y cada uno de los términos y condiciones contenidos en los Documentos de Licitación y este Contrato y realizar todos los actos necesarios para cumplir sus obligaciones bajo el presente Contrato.

(2) El Prestador será responsable de obtener oportunamente y mantener en pleno vigor y efecto todas las Autorizaciones Gubernamentales que, en su caso, se requieran para cumplir con todas y cada una de sus obligaciones bajo este Contrato, de acuerdo con los términos y condiciones del mismo y de los Documentos de la Licitación.

(3) El Prestador será responsable de que la Infraestructura MSC que señaló en la Sección Técnica de su Propuesta que se adjunta a este Contrato como **Anexo 12**, sea (i) la adecuada e indicada para la correcta y óptima operación y funcionamiento de la MSC sin

interrupciones, satisfaciendo en todos los casos y en todo momento los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, los Niveles de Servicio de la MSC y las demás disposiciones contenidas en este Contrato, y (ii) suficientes y capaces en calidad, capacidad, y características, para la prestación de los Servicios materia del presente Contrato y para lograr los objetivos para los que fueron éstos contratados, independientemente de que, aun en el caso de que sin haber especificado o identificado expresamente algún concepto o requerimiento, éste se requiera o resulte necesario o conveniente para la adecuada operación de la MSC y/o para la prestación de los Servicios materia del presente Contrato, en el entendido de que toda la Infraestructura MSC deberán estar de acuerdo y cumplir con (*w*) las Prácticas Prudentes de la Industria, (*x*) las Leyes Aplicables, (*y*) los Documentos de la Licitación, y (*z*) cumplir con todas las obligaciones que establezcan los proveedores de la Paquetería de Software MSC.

(4) El Prestador será el único responsable de proporcionar, por sus propios medios y con sus propios recursos, utilizando materiales, equipos y software de óptima calidad, así como Personal Calificado y demás personal especializado y capacitado, la Infraestructura MSC, incluyendo la implementación y adecuada operación de los Sistemas de Comunicación.

(5) Los Agentes de la MSC deberán ser Personal Calificado con el perfil necesario para realizar las actividades propias de una Mesa de Ayuda, con conocimientos técnicos suficientes para (i) proporcionar Atención y Soporte Técnico y Resolver los Incidentes de Primer Nivel relacionados con el Equipo Enciclomedia instalado en las Aulas Enciclomedia y de las aplicaciones involucradas en la Paquetería de Software de las Aulas Enciclomedia, y (ii) para recibir la capacitación que proporcionará la SEP en el uso del Software Enciclomedia a efecto de que los Agentes de la MSC brinden a los Usuarios de la MSC Atención y Soporte Técnico para Resolver los Incidentes de Primer Nivel relativos al Software Enciclomedia.

(6) Los Agentes de la MSC deberán ser suficientes para lograr y mantener los Niveles de Servicio de la MSC requeridos conforme al presente Contrato durante la vigencia del mismo, para lo cual el Prestador deberá tomar en consideración lo previsto en el inciso 2.4.3.3 del **Anexo 18**.

4.2. Inicio de Operaciones de la MSC. (a) El Prestador deberá asegurarse que a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de la

MSC, la MSC esté por primera vez Disponible y Operando, de manera que la MSC reúna las características y realice las funciones señaladas en las Cláusulas 5 a 8, así como lo previsto en el **Anexo 16** de este Contrato, y conforme a lo señalado en el **Anexo 18**.

(b) El Prestador se obliga a notificar a SEP, con cuando menos cinco (5) Días de anticipación, la fecha en que realizará las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC a fin de verificar y demostrar que la MSC está Disponible y Operando por primera vez y que los Agentes de la MSC que estarán a cargo de las labores relacionadas con Atención, Soporte Técnico, Resolución de Incidentes y Seguimiento de Incidentes tienen la condición de Personal Calificado. Las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC se llevarán a cabo en las instalaciones de la MSC con la presencia de la SEP y siguiendo el Protocolo de Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 16**. En caso de que las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC resulten satisfactorias y en opinión de la SEP, la MSC efectivamente reúna las condiciones de Disponible y Operando conforme a lo establecido en el protocolo de las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC, el Prestador y la SEP levantarán conjuntamente un certificado de inicio de operaciones de la MSC sustancialmente en los términos del formato adjunto como Anexo A del **Anexo 16** en el que se detallen las actividades ejecutadas como parte del as Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC y se indique expresamente que se siguió punto por punto el Protocolo de las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC (el "**Certificado de Inicio de Operaciones de la MSC**"). El Certificado de Inicio de Operaciones de la MSC deberá ir firmado y sellado por la SEP en todas sus hojas.

(c) Para efectos del presente Contrato, la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC en la que la MSC esté por primera vez Disponible y Operando, será la fecha en que se lleven a cabo exitosamente las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC y se haya levantado, firmado y sellado el Certificado de Inicio de Operaciones de la MSC conforme a lo señalado en el inciso (b) anterior.

4.3 Disponibilidad y Operación de la MSC. (a) Una vez alcanzada la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC, el Prestador se obliga a mantener la MSC en condición de Disponible y Operando normalmente y sin interrupción alguna durante toda la vigencia del presente Contrato y hasta treinta (30) Días después de su terminación.

(b) El horario de operación diaria de la MSC para la prestación de los Servicios para las Aulas Escolares será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, de acuerdo al Calendario Escolar; y el horario de operación diaria de la MSC para la prestación de los Servicios para las Aulas No Escolares, será de lunes a domingo de 8:00 a 20:00 horas, durante todo el Año (en lo sucesivo el "**Horario de Operación**").

CLÁUSULA 5

SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE LAS AULAS ASA

5.1 Servicio de Atención, Soporte y Seguimiento de las Aulas ASA.

Como parte de los Servicios materia de este Contrato, el Prestador se obliga a prestar respecto de las Aulas ASA, a través de la MSC, el Servicio que se describe a continuación (el "**Servicio de Atención, Soporte y Seguimiento ASA**"):

(1) (i) Contestar y Atender todas y cada una de las llamadas telefónicas que reciba la MSC de cualquiera de los Usuarios de la MSC en las que se reporte un Incidente relacionado con las Aulas ASA, así como (ii) Atender todos y cada uno de los reportes de Incidentes que reciba la MSC de cualquiera de los Usuarios de la MSC relativos a Aulas ASA a través de cualquier otro Sistema de Comunicación con la MSC, incluyendo sin limitar los que se reciban a través del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto una vez que las Aulas ASA en Alta de que se trate tengan la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas.

(2) Obtener del Usuario de la MSC que esté reportando el Incidente de que se trate la información que se lista en el **Anexo 6**; registrar dicha información en la Base de Datos de la MSC y levantar el Ticket correspondiente asignándole un número (NT) conforme a lo señalado en el **Anexo 7**, en el entendido de que si el reporte del Incidente de que se trate se recibe por un Sistema de Comunicación diverso al telefónico, se registrará la información que sea factible obtener del Usuario de la MSC de que se trate a través del Sistema de Comunicación correspondiente. El NT que se asigne al Incidente reportado será único desde el momento en que se abre el Ticket hasta el momento de su Cierre.

(3) En caso de que el Incidente reportado por un Usuario de la MSC sea un Incidente de Primer Nivel, proporcionar al Usuario del Aula ASA de que se trate Soporte Técnico en el uso de los Equipos ASA, Paquetería de Software de las Aulas ASA, Software Enciclomedia y Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto ASA, según sea el caso, ya sea durante el desarrollo de la llamada telefónica en la que se reporte el Incidente de que se trate, o en caso de que el reporte del Incidente de que se trate se hubiere recibido por un Sistema de Comunicación diverso al telefónico, se proporcionará dicho Soporte Técnico a través del Sistema de Comunicación que esté disponible, hasta la Resolución del Incidente y Cierre del Ticket correspondiente,

registrando en la Base de Datos de la MSC la información que se describe en el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 6**, así como cualquier otra información que se requiera para que la MSC esté en condiciones de emitir (i) los Reportes SS-ASA a que se hace referencia en el inciso (14) de esta Cláusula 5.1 y (ii) una vez que las Aulas ASA en Alta alcancen la condición de Aulas Alta Conectadas, las Constancias de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA a que se hace referencia en el inciso (9) de esta Cláusula 5.1 y los demás Reportes relacionados con el Seguimiento de Incidentes relativos al SCMR-ASA que se señalan en el **Anexo 17**.

(4) En caso de que el Incidente reportado por el Usuario de la MSC no constituya un Incidente de Primer Nivel, escalar el Incidente y Canalizar el Ticket correspondiente conforme a lo siguiente:

a. Evaluar cuál de las Instancias para la Resolución de Incidentes debiera ser la responsable de Resolver el Incidente de que se trate de conformidad con lo señalado en esta Cláusula y en el **Anexo 24**;
b. Tratándose de Incidentes que, por su naturaleza, deban ser Resueltos por los Proveedores ASA, Canalizar el Incidente correspondiente al Proveedor ASA de que se trate de conformidad con lo señalado en el **Anexo 7**;
c. Tratándose de Incidentes que, por su naturaleza, deban ser Resueltos por los Proveedores SCMR-ASA, Canalizar el Incidente correspondiente al Proveedor SCMR-ASA de que se trate de conformidad con lo señalado en el **Anexo 7**;
d. Tratándose de Incidentes del Software Enciclomedia que deban ser Resueltos por la MSILCE, Canalizar el Incidente correspondiente a la MSILCE;
e. Tratándose de Incidentes cuya Resolución sea de la competencia de una Autoridad Educativa Estatal, notificar a la Autoridad Educativa Estatal que corresponda de conformidad con lo señalado en el **Anexo 24** y el **Anexo 7** el Incidente correspondiente;
f. Tratándose de Incidentes cuya Resolución sea de la competencia de la Subsecretaría de Educación Básica, Canalizar a la Subsecretaría de Educación Básica el Incidente correspondiente de conformidad con lo señalado en el **Anexo 24** y el **Anexo 7**;
g. Tratándose de Incidentes cuya Resolución no sea de la competencia de la MSC y/o de alguna de las Instancias para la Resolución de Incidentes a que se refieren los subincisos b., c., d., e., o f. anteriores, Canalizar a la SEP el Incidente

correspondiente a efecto de que la SEP Resuelva el Incidente de que se trate o determine cuál de las Instancias para la Resolución de Incidentes será la responsable de hacerlo.

h. Registrar en la Base de Datos de la MSC toda la información relativa a la Canalización del Incidente de que se trate y a que se hace referencia en el **Anexo 7**, así como cualquier otra que se requiera para que la MSC esté en condiciones de emitir (i) los Reportes SS-ASA a que se hace referencia en el inciso (14) de esta Cláusula 5.1, (ii) y una vez que las Aulas ASA en Alta alcancen la condición de Aulas Alta Conectadas las Constancias de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA a que se hace referencia en el inciso (9) de esta Cláusula 5.1 y los demás Reportes relacionados con el Seguimiento de Incidentes relativos al SCMR-ASA que se señalan en el **Anexo 17**.

(5) En caso de que la MSC hubiere escalado el Incidente y Canalizado el Ticket correspondiente conforme a lo señalado en el inciso (4) anterior, el Prestador deberá darle seguimiento al mismo hasta la Resolución del Incidente y Cierre del Ticket correspondiente conforme a lo siguiente ("**Seguimiento de Incidentes ASA**"):

a. El Prestador deberá llevar un control en la MSC de la fecha y Hora en la que se escaló el Incidente y Canalizó el Ticket correspondiente, así como de la Instancia para la Resolución de Incidentes a la que se Canalizó el Incidente;
b. En la MSC se deberá llevar un control del Día y Hora en la que se le notificó a la MSC por la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula la Resolución del Incidente de que se trate, y Cerrará el Ticket correspondiente con la fecha y Hora en la que el Incidente fue Resuelto. Si se trata de un Incidente de Segundo o Tercer Nivel, el Proveedor ASA o un Proveedor SCMR-ASA, según sea el caso, deberá en principio enviar a la MSC una Constancia de Servicio ASA o una Constancia de Servicio ASA-SCMR, según sea el caso, en la que se haga constar cuándo se atendió y el Día y Hora en que quedó Resuelto el Incidente correspondiente. En caso de que el Incidente haya sido Resuelto en sitio, la Constancia de Servicio ASA o la Constancia de Servicio SCMR-ASA, según sea el caso, deberá ir firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela o por el Docente del Aula, en el entendido de que de haber un Sistema de Comunicación disponible entre la MSC y la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula, la MSC deberá confirmar con la Autoridad de la Escuela antes de Cerrar el Ticket que el Incidente fue efectivamente Resuelto, así como la fecha y Hora en que quedó Resuelto; en

caso contrario, la MSC cerrará el Ticket correspondiente indicando que no hubo confirmación por parte de la Autoridad de la Escuela o Docente del Aula. Únicamente la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula de que se trate podrán confirmar la Resolución de Incidentes, salvo tratándose de Incidentes Imputables a Escuelas, cuyo Ticket deberá ser Cerrado cuando el Usuario de la MSC que hubiere reportado el Incidente a la MSC le notifique a la MSC que el mismo quedó Resuelto.

c. En caso de que la MSC **no** hubiere sido notificada por el Proveedor ASA o el Proveedor SCMR-ASA, según corresponda, o por alguna Autoridad de la Escuela o Docente del Aula sobre la Resolución de un Incidente (diverso a Incidentes Imputables a Escuelas) dentro de un plazo 80 Horas siguientes a la Hora y fecha en que se hubiere escalado el Incidente y Canalizado el Ticket correspondiente a la Instancia para la Resolución de Incidentes de que se trate, el Prestador, a través de MSC, deberá contactar a la Autoridad de la Escuela de que se trate para obtener información sobre el estatus del Incidente y, en su caso, fecha y Hora de su Resolución, a través del Sistema de Comunicación disponible entre la MSC y la Autoridad de la Escuela de que se trate.
d. Tratándose de Incidentes Imputables a Escuelas, en caso de que la MSC **no** hubiere sido notificada por el Usuario de la MSC que hubiere reportado el Incidente de que se trate sobre su Resolución dentro de un plazo de 80 Horas siguientes a la Hora y fecha en que se hubiere escalado el Incidente y Canalizado el Ticket correspondiente a la Instancia para la Resolución de Incidentes de que se trate, el Prestador a través de la MSC, deberá contactar al Usuario de la MSC de que se trate y a la Instalancia para la Resolución de Incidentes a la que se hubiere Canalizado dicho Incidente para obtener información sobre el estatus del Incidente correspondiente y registrar en la Base de Datos de la MSC la información obtenida. En el supuesto de que la Instancia para la Resolución de Incidentes y el Usuario de la MSC que haya reportado el Incidente proporcionen información contradictoria sobre la Resolución o no Resolución de un Incidente, o en caso de que el Incidente no haya sido todavía Resuelto, el Prestador deberá informarlo a la SEP para que ésta realice las gestiones necesarias, ya sea para determinar si el Incidente ha sido Resuelto y, en su caso, el Prestador Cierre el Ticket correspondiente registrando la fecha y Hora de Cierre del Ticket que al efecto le indique la propia SEP, o bien para que la SEP le de seguimiento al Incidente hasta su Resolución.

e. El Prestador deberá almacenar en la Base de Datos de la MSC toda la información relativa a lo señalado en los subincisos a., b., c. y d. anteriores, así como cualquier otra información que se requiera a efecto de estar en condiciones de (i) producir los Reportes SS-ASA y contar con la información que le permita emitir mensualmente la Constancia de Atención de Garantías ASA; y (ii) una vez que las Aulas ASA en Alta alcancen la condición de Aulas Alta Conectadas, producir las Constancias de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA y los demás Reportes relacionados con el Seguimiento de Incidentes relativos al SCMR-ASA que se señalan en el **Anexo 17**.

(6) En caso de que se hubiere escalado y Canalizado el Incidente de que se trate a un Proveedor ASA o un Proveedor SCMR-ASA para su Resolución, y siempre que la Resolución del Incidente de que se trate hubiere traído como resultado la sustitución de algún Equipo ASA o algún componente del mismo o del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA o algún componente del mismo, según esto se desprenda de la Constancia de Servicio ASA o de la Constancia de Servicio SCMR o sea informado a la MSC por el Proveedor ASA o el Proveedor SCMR-ASA, según corresponda, o sea comunicado a la MSC por la Autoridad de la Escuela de que se trate, el Prestador deberá actualizar la Base de Datos de la MSC a fin de llevar el control actualizado de la Infraestructura ASA y de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA y enviar a la SEP un Reporte de Sustitución de Infraestructura ASA.

(7) El Prestador determinará y registrará en la Base de Datos de la MSC el tiempo transcurrido entre la fecha (determinada por Día y Hora) en que se escaló y Canalizó un Incidente al Proveedor ASA o al Proveedor SCMR de que se trate, y la fecha y Hora en que se haya Resuelto el Incidente y Cerrado el Ticket respectivo, con la indicación de la forma en que dicho Proveedor ASA o el Proveedor SCMR, según sea el caso, Resolvió el Incidente, con base en la información registrada en la Base de Datos de la MSC conforme al inciso (5)e. de esta Cláusula 5.1, a fin de medir el tiempo de Atención de Garantías por parte de cada Proveedor ASA (la "**Medición de Atención de Garantías**") y el tiempo de Resolución de Incidentes por parte del Proveedor SCMR (la "**Medición de Nivel de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA**"), según sea el caso

(8) Enviar a la SEP una constancia mensual clasificada por Proveedor ASA y por Partida ASA (la "**Constancia de Atención de Garantías ASA**") dentro de los primeros cinco (5) Días Hábiles de cada Mes,

que contenga la siguiente información relativa al Mes inmediato anterior: (i) un listado de los Incidentes que se hayan reportado a la MSC el Mes anterior y ésta haya Canalizado al Proveedor ASA de la Partida ASA de que se trate y que no hayan sido Resueltos dentro de los plazos de Atención de Garantías que se establecen en el **Anexo 8** del presente Contrato, indicando el Día y Hora de apertura y Cierre de Ticket de cada uno de los Incidentes de que se trate; (ii) el tiempo en que el Proveedor ASA de la Partida ASA de que se trate se haya excedido de los plazos establecidos para la Atención de Garantías en la Resolución de los Incidentes que le hayan sido Canalizados el Mes anterior.

(9) Una vez que Aulas ASA en Alta alcancen la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas, enviar a la SEP, dentro de los primeros cinco (5) Días Hábiles de cada Mes, una constancia mensual (clasificada por Proveedor SCMR-ASA y por Partida SCMR-ASA si hubiere más de un Proveedor SCMR-ASA) (la "**Constancia de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA**") que contenga la siguiente información relativa al Mes inmediato anterior: (i) un listado de los Incidentes que se hayan reportado a la MSC el Mes anterior y ésta haya Canalizado al Proveedor SCMR-ASA (por Partida SCMR-ASA, si fuere así requerido por la SEP) de que se trate y que no hayan sido Resueltos dentro de los plazos de Resolución de Incidentes establecidos en el **Anexo 7**, indicando el Día y Hora de apertura y Cierre de Ticket de cada uno de los Incidentes de que se trate; (ii) el tiempo en que el Proveedor SCMR-ASA se haya excedido de los plazos establecidos en el **Anexo 7** para la Resolución de los Incidentes que le hayan sido Canalizados por la MSC el Mes anterior; y (iii) la información que en su oportunidad le indique la SEP relativa a la Medición de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA para que la Secretaría esté en condiciones de realizar el cálculo de las penalidades en que el Proveedor SCMR-ASA de que se trate hubiere incurrido el Mes anterior y que le resulten aplicables (clasificado por Partida SCMR-ASA si así lo requiriere la SEP) bajo el Contrato SCMR-ASA, en el formato y con los detalles que indique la SEP.

(10) Una vez que un Aula ASA en Alta alcance la condición de Aula ASA en Alta Conectada, el Prestador deberá realizar las adecuaciones que se requieran en la MSC a fin de que ésta registre, a través de los mensajes del SCMR-ASA, cuando un Aula ASA en Alta no ha sido utilizada por tres (3) Días consecutivos durante el Calendario Escolar. En caso de que el Aula de que se trate no sea utilizada durante el plazo antes señalado, el Prestador deberá contactar a la

Autoridad de la Escuela o al Docente del Aula a través del Sistema de Comunicación que tenga disponible, a fin de determinar la causa que motivó la falta de uso del Aula ASA en Alta de que se trate; y en caso de que ello se deba a alguna falla de los Equipos ASA, procederá a registrar un Incidente y procederá a su Atención y, en su caso, a su Canalización de conformidad con los incisos anteriores de esta Cláusula 5.1. En caso de que no no haber un Sistema de Comunicación disponible que permita comunicar con la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula, o en caso de que, conforme a lo reportado, la falta de uso del Aula de que se trate no se deba a una falla de los Equipos ASA, el Prestador reportará a la Autoridad Educativa Estatal que corresponda que el Aula ASA de que se trate no ha sido utilizada por más de tres (3) Días.

(11) Como parte de la Base de Datos de la MSC, el Prestador deberá llevar un registro de todos los cambios de Equipo ASA y Equipos del Sistema de Conectividad y Monitoreo ASA que le sean reportados, así como de todas las actualizaciones que se realicen al Paquetería de Software y al Software Enciclomedia en las Aulas ASA, con base en la información que le sea proporcionada por la SEP, o en su caso el Proveedor ASA o Proveedor SCMR-ASA. La Base de Datos de la MSC deberá contener a este respecto el mismo tipo de información que se refleje en la base de datos que la SEP proporcione al Prestador conforme a lo señalado en la Cláusula 5.5(2) siguiente.

(12) El Prestador será responsable de que en la Base de Datos de la MSC se almacene la información que se genere en la Consola o Consolas de Administración del SCMR-ASA, para lo cual el Prestador deberá coordinarse con el o los Proveedores SCMR-ASA.

(13) Registrar las Bajas de Aulas ASA que le notifique la SEP y a partir de dicha notificación, modificar la Base de Datos de la MSC para actualizar las Aulas ASA en Alta.

(14) Entregar a la SEP dentro los plazos y términos que se establecen en el **Anexo 17** los Reportes SS-ASA que se listan en dicho **Anexo 17**, así como todos los demás Reportes que, en relación con las actividades a ser desarrolladas por la MSC conforme a esta Cláusula 5.1 le requiera la SEP durante la vigencia del presente Contrato.

5.2 Tarifa SS-ASA y Tarifa SS-CMR-ASA. (a) Por los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento ASA que se describen en la Cláusula 5.1 anterior, la Secretaría pagará mensualmente al Prestador, por mes vencido, por cada Aula ASA en Alta (i) a partir de la fecha en que el Aula ASA de que se trate

se registre en la MSC como un Aula ASA en Alta, la Tarifa SS-ASA de conformidad con lo previsto en la Cláusula 15, siempre y cuando los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento se hubieren prestado durante el Mes de que se trate; y (ii) a partir de la fecha en que el Aula ASA en Alta de que se trate alcance la condición de Aula ASA en Alta Conectada, la Tarifa SS-CMR-ASA de conformidad con lo previsto en la Cláusula 15, siempre y cuando ya se haya llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en el Aula ASA en Alta de que se trate y, por ende, puedan prestarse los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento mediante la recepción de Incidentes por ese medio. A mayor abundamiento, hasta en tanto no se haya instalado en un Aula ASA en Alta el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto ASA y no se haya levantado en la MSC el Evento de Aula ASA Conectada respecto de dicha Aula ASA en Alta, no se cubrirá la Tarifa SS-CMR-ASA en relación con el Aula ASA en Alta de que se trate.

(b) En caso de que la fecha en que el Aula ASA de que se trate sea registrada en la MSC como Aula ASA en Alta sea tal que el los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento ASA respecto de dicha Aula ASA en Alta no se presten por un Mes completo, entonces la Tarifa SS-ASA correspondiente al Mes de que se trate se pagará en forma proporcional a partir de la fecha en que se registre en la MSC dicha Aula ASA como Aula ASA en Alta, y dicha proporción se determinará multiplicando la Tarifa SS-ASA Diaria por el número de Días que en el Mes de que se trate dicha Aula ASA en Alta tuvo la condición de Aula ASA en Alta.

(c) En caso de que la fecha en que el Aula ASA en Alta de que se trate sea registrada en la MSC como Aula ASA en Alta Conectada sea tal que los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento ASA que deban prestarse respecto de dicha Aula ASA en Alta mediante la recepción de Incidentes a través del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA, no se presten por un Mes completo, entonces la Tarifa SS-CMR-ASA correspondiente al Mes de que se trate se pagará en forma proporcional a partir de la fecha en que se registre en la MSC dicha Aula ASA en Alta como Aula ASA en Alta Conectada, y dicha proporción se determinará multiplicando la Tarifa SS-CMR-ASA Diaria por el número de Días que en el Mes de que se trate dicha Aula ASA en Alta tuvo la condición de Aula ASA en Alta Conectada.

(d) La Secretaría no estará obligada a contratar o llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA en las Aulas ASA, ni a que se lleve a cabo dicha instalación en un plazo determinado, por lo que el Prestador reconoce y acepta que no existe la certeza sobre la fecha aproximada en que se llevará a cabo el Equipamiento, Instalación y Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA ni sobre si éste efectivamente se llevará a cabo,

por lo que en ningún caso la Secretaría estará obligada al pago de cantidad alguna por concepto de la Tarifa SS-CMR-ASA en caso de que la Secretaría opte por no contratar o llevar a cabo dicho Equipamiento, Instalación y Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA.

5.3 Penas Convencionales. El Prestador estará obligado a pagar a la Secretaría las penalidades que se señalan en la Cláusula 17.2 de conformidad con y por los incumplimientos que se describen en el documento que se adjunta como **Anexo 22**.

5.4. Periodo de Prestación del Servicio de Atención, Soporte y Seguimiento ASA. El Servicio de Atención, Soporte y Seguimiento ASA deberá prestarse a partir de la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC (salvo por la porción de dicho Servicio que se prestará a partir de que las Aulas ASA en Alta alcancen la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas) y hasta el 31 de diciembre de 2010.

5.5 Información a ser proporcionada por la SEP. A fin de que el Prestador esté en condiciones de prestar los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento ASA de conformidad con lo previsto en la Cláusula 5.1, la SEP deberá proporcionar al Prestador la información y documentación que se lista a continuación dentro de los diez (10) Días siguientes al inicio de vigencia de este Contrato (salvo por la información relativa al SCMR-ASA y a los Proveedores SCMR-ASA, la cual será proporcionada al Prestador una vez que la SEP la tenga disponible), en el entendido de que la SEP podrá modificar y actualizar dicha información en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato:

(1) Un base de datos en la que se señale el Proveedor ASA de cada Aula ASA, incluyendo la información que la SEP tenga disponible para contactar a dicho Proveedor ASA;

(2) Una base de datos de la Infraestructura ASA instalada en cada una de las Aulas ASA, en el entendido de que la información que se contenga en dicha base de datos deberá pasar a formar parte de la Base de Datos de la MSC a fin de que la misma sea actualizada de conformidad y en los casos a que se hace referencia en las Cláusula 5.1(6) y 5.1(11) de este Contrato; dicha base de datos deberá establecer las garantías que haya otorgado el Proveedor ASA respecto del Equipo ASA y los plazos de atención de garantías acordados entre el Proveedor ASA y la Secretaría conforme a los contratos que al efecto hubieren celebrado;

(3) Un listado del o los Proveedores SCMR-ASA por cada Aula ASA, organizado por Partidas en caso de que hubiere más de un Proveedor SCMR-ASA.

(4) La información necesaria para que el Prestador se ponga en contacto con el o los Proveedores del SCMR-ASA a fin de que el Proveedor o Proveedores del SCMR-ASA proporcionen al Prestador las interfaces y demás la información que requiera el Prestador o resulte necesaria para que el Prestador tenga acceso a las Consolas de Administración del SCMR-ASA.

(5) La información específica que el Prestador deberá reflejar en la Constancia de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA y que requerirá la Secretaría para el cálculo de las penalidades a los Proveedores SCMR-ASA por no Resolver Incidentes que les hayan sido Canalizados dentro de los plazos máximos que hayan acordado con la Secretaría bajo el o los Contratos SCMR.

(6) Una base de datos en la que la SEP señale el nombre de las personas y la información para contactar a las personas que, en representación de las Autoridades Educativas Estatales que correspondan a las diversas Aulas ASA, serán las facultadas para actuar en representación de dichas Autoridades Educativas Estatales para todo lo relacionado con este Contrato, información que pasará a formar parte del **Anexo 11** de este Contrato.

(7) Una base de datos en la que la SEP señale los Incidentes que se hubieren levantado en la Mesa de Servicios Provisional hasta la fecha en que la SEP proporcione esta información.

(8) En la medida de lo posible, los reportes que reciba la SEP del (los) Proveedor(es) SCMR-ASA o de los eventos que sean del conocimiento de la SEP que incidan o puedan incidir en el cumplimiento de las obligaciones del(los) Proveedor(es) SCMR-ASA relacionadas con la atención y Resolución de Incidentes, tales como notificaciones realizadas a la SEP de la ocurrencia de eventos que constituyan un Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

5.6. Incidentes reportados a la Mesa de Servicios Provisional. El Prestador deberá llevar a cabo el Seguimiento de Incidentes ASA hasta su Resolución y Cierre del Ticket correspondiente, respecto de aquéllos Incidentes que hayan sido reportados a la Mesa de Servicios Provisional que aún no se reporten como Resueltos en la base de datos a que se refiere la Cláusula 5.5(7) anterior.

CLÁUSULA 6

SERVICIO DE ATENCIÓN, SOPORTE Y SEGUIMIENTO DE INCIDENTES DE LAS AULAS MMS

6.1. Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento de Incidentes de las Aulas MMS. Como parte de los Servicios materia de este Contrato, el Prestador se obliga a prestar respecto de las Aulas MMS, a través de la MSC, el Servicio que se describe a continuación (el "**Servicio de Atención, Soporte y Seguimiento MMS**"):

(1) (i) Contestar y Atender todas y cada una de las llamadas telefónicas que reciba la MSC de cualquiera de los Usuarios de la MSC en las que se reporte un Incidente relacionado con las Aulas MMS, así como (ii) Atender todos y cada uno de los reportes de Incidentes que reciba la MSC de cualquiera de los Usuarios de la MSC relativos a Aulas MMS a través de cualquier otro Sistema de Comunicación con la MSC, incluyendo sin limitar los que se reciban a través del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto MMS;

(2) Obtener del Usuario de la MSC que esté reportando el Incidente de que se trate, la información que se lista en el **Anexo 6**; registrar dicha información en la Base de Datos de la MSC y levantar el Ticket correspondiente asignándole un número (NT) conforme a lo señalado en el **Anexo 7**, en el entendido de que si el reporte del Incidente de que se trate se recibe por un Sistema de Comunicación diverso al telefónico, se registrará la información que sea factible obtener del Usuario de la MSC de que se trate a través del Sistema de Comunicación correspondiente. El NT que se asigne al Incidente reportado será único desde el momento en que se abre el Ticket hasta el momento de su Cierre.

(3) En caso de que el Incidente reportado por un Usuario de la MSC sea un Incidente de Primer Nivel, proporcionar al Usuario del Aula MMS de que se trate Soporte Técnico en el uso de los Equipos MMS, Paquetería de Software de las Aulas MMS, Software Enciclomedia y Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto MMS, según sea el caso, ya sea durante el desarrollo de la llamada telefónica en la que se reporte el Incidente de que se trate, o en caso de que el reporte de que se trate se hubiere recibido por un Sistema de Comunicación diverso al telefónico, se proporcionará dicho Soporte Técnico a través del Sistema de Comunicación que esté disponible, hasta la Resolución del Incidente y Cierre del Ticket correspondiente, registrando en la Base de Datos de la MSC la información que se describe en el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 6**, así como cualquier otra información que se requiera para que la MSC esté en condiciones de emitir los Reportes SS-MMS y las Constancias de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes MMS a que se hace referencia en el inciso (9) de esta Cláusula 6.1.

(4) En caso de que el Incidente reportado por el Usuario de la MSC no constituya un Incidente de Primer Nivel, escalar el Incidente y Canalizar el Ticket correspondiente conforme a lo siguiente:

a. Evaluar cuál de las Instancias para la Resolución de Incidentes debiera ser la responsable de Resolver el Incidente de que se trate de conformidad con lo señalado en esta Cláusula y en el **Anexo 24**;
b. Tratándose de Incidentes que, por su naturaleza, deban ser Resueltos por los Proveedores MMS, Canalizar el Incidente correspondiente al Proveedor MMS de que se trate por conducto de la MSP de dicho Proveedor MMS, de conformidad con lo señalado en el **Anexo 7**;
c. Tratándose de Incidentes del Software Enciclomedia que deban ser Resueltos por la MSILCE, Canalizar el Incidente correspondiente a la MSILCE;
d. Tratándose de Incidentes cuya Resolución sea de la competencia de una Autoridad Educativa Estatal, notificar a la Autoridad Educativa Estatal que corresponda de conformidad con lo señalado en el **Anexo 24** el Incidente correspondiente;
e. Tratándose de Incidentes cuya Resolución sea de la competencia de la Subsecretaría de Educación Básica, Canalizar a la Subsecretaría de Educación Básica el Incidente correspondiente de conformidad con lo señalado en el **Anexo 24**;
f. Tratándose de Incidentes cuya Resolución no sea de la competencia de la MSC y/o de alguna de las Instancias para la Resolución de Incidentes a que se refieren los subincisos b., c., d., o e. anteriores, Canalizar a la SEP el Incidente correspondiente a efecto de que la SEP Resuelva el Incidente de que se trate o determine cuál de las Instancias para la Resolución de Incidentes será la responsable de hacerlo.
g. Registrar en la Base de Datos de la MSC toda la información relativa a la Canalización del Incidente de que se trate y a que se hace referencia en el **Anexo 7**, así como cualquier otra que se requiera para que la MSC esté en condiciones de emitir los Reportes SS-MMS a que se hace referencia en el inciso (14) de esta Cláusula 6.1, así como las Constancias de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes MMS a que se hace referencia en el inciso (9) de esta Cláusula 6.1.

(5) En caso de que la MSC hubiere escalado el Incidente y Canalizado el Ticket correspondiente conforme a lo señalado en el inciso (4) anterior, el Prestador deberá darle seguimiento al mismo hasta la

Resolución del Incidente y Cierre del Ticket correspondiente conforme a lo siguiente ("**Seguimiento de Incidentes MMS**"):

a. El Prestador deberá llevar un control en la MSC de la fecha y Hora en la que se escaló el Incidente y Canalizó el Ticket correspondiente, así como de la Instancia para la Resolución de Incidentes a la que Canalizó el Incidente;
b. En la MSC se deberá llevar un control del Día y la Hora en la que se notificó a la MSC por la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula la Resolución del Incidente de que se trate, y Cerrará el Ticket correspondiente con la fecha y Hora en la que el Incidente fue Resuelto. Si se trata de un Incidente de Segundo o Tercer Nivel, el Proveedor MMS podría enviar a la MSC una Constancia de Servicio MMS firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela o por el Docente del Aula en la que se haga constar cuándo se atendió y el Día y la Hora en que quedó Resuelto el Incidente correspondiente y en este caso, la MSC registrará el Cierre del Ticket correspondiente con el Día y la Hora que se señale en la Constancia de Servicio MMS como el Día y la Hora en que el Incidente de que se trate quedó Resuelto, siempre y cuando dicha Constancia de Servicio MMS se encuentre firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula de que se trate. Sin perjuicio de lo señalado en la frase inmediata anterior, de haber un Sistema de Comunicación disponible entre la MSC y la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula de que se trate, la MSC deberá intentar confirmar con la Autoridad de la Escuela que el Incidente fue efectivamente Resuelto antes de Cerrar el Ticket de que se trate, así como la fecha y Hora en que el mismo quedó Resuelto. De no haber un Sistema de Comunicación disponible entre la MSC y la Autoridad de la Escuela o Docente del Aula de que se trate, la MSC cerrará el Ticket correspondiente con la información proporcionada por la MSP o el Proveedor MMS mediante la entrega de la Constancia de Servicio MMS firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela, indicando que no hubo confirmación por parte de la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula. Únicamente la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula de que se trate podrán confirmar la Resolución de Incidentes MMS, cuyo Ticket deberá ser Cerrado cuando el Usuario de la MSC que hubiere reportado el Incidente a la MSC le notifique a la MSC que el mismo quedó Resuelto;
c. En caso de que la MSC **no** hubiere sido notificada por la MSP o el Proveedor MMS de que se trate, o por la Autoridad de la Escuela o Docente del Aula de que se trate sobre la Resolución de un Incidente (diverso a Incidentes Imputables a Escuelas)

dentro de un plazo de 80 Horas siguientes a la Hora y fecha en que se hubiere escalado el Incidente y Canalizado el Ticket correspondiente a la Instancia para la Resolución de Incidentes de que se trate, el Prestador, a través de MSC, deberá contactar a la Autoridad de la Escuela de que se trate para obtener información sobre el estatus del Incidente y, en su caso, fecha y Hora de su Resolución, a través del Sistema de Comunicación disponible entre la MSC y la Autoridad de la Escuela de que se trate.

d. Tratándose de Incidentes Imputables a Escuelas, en caso de que la MSC **no** hubiere sido notificada por el Usuario de la MSC que hubiere reportado el Incidente de que se trate sobre su Resolución dentro de un plazo de 80 Horas siguientes a la Hora y fecha en que se hubiere escalado el Incidente y Canalizado el Ticket correspondiente a la Instancia para la Resolución de Incidentes de que se trate, el Prestador a través de la MSC, deberá contactar al Usuario de la MSC de que se trate y a la Instancia para la Resolución de Incidentes a la que se hubiere Canalizado dicho Incidente para obtener información sobre el estatus del Incidente y registrar en la Base de Datos la información obtenida. En el supuesto de que la Instancia para la Resolución de Incidentes y el Usuario de la MSC que haya reportado el Incidente proporcionen información contradictoria sobre la Resolución o no Resolución de un Incidente, o en caso de que Incidente no haya sido todavía Resuleto, el Prestador deberá informarlo a la SEP para que ésta realice las gestiones necesarias, ya sea para determinar si el Incidente ha sido Resuelto y, en su caso, el Prestador Cierre el Ticket correspondiente registrando la fecha y Hora de Cierre del Ticket que al efecto le indique la propia SEP, o bien para que la SEP le de seguimiento al Incidente hasta su Resolución.

e. El Prestador deberá almacenar en la Base de Datos de la MSC toda la información relativa a lo señalado en los subincisos a., b., c. y d. anteriores, así como cualquier otra información que se requiera a efecto de estar en condiciones de (i) producir los Reportes SS-MMS y (ii) contar con la información que le permita emitir mensualmente la Constancia de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes MMS.

(6) Tratándose de Incidentes que hubieren sido escalados y Canalizados a un Proveedor MMS, es decir, de Incidentes MMS, el Prestador determinará y registrará en la Base de Datos de la MSC el tiempo transcurrido entre el momento, determinado por Día y Hora,

en que se Canalizó al Proveedor MMS de que se trate un Incidente de Segundo o Tercer Nivel, y el momento, determinado por Día y Hora en que se haya Resuelto el Incidente y Cerrado el Ticket respectivo, con base en la información registrada en la Base de Datos de la MSC conforme al inciso (5)e. de esta Cláusula 6.1, a fin de medir el nivel de servicio relacionado con la Resolución de Incidentes por parte de cada Proveedor MMS dentro a los plazos que para Resolver y Cerrar Tickets se señalan en el documento que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 7** (la "**Medición de Nivel de Servicio de Resolución de Incidentes MMS**").

(7) El Prestador deberá llevar un registro en la Base de Datos de la MSC de todos los Eventos de Actualización de Software que le sean reportados a la MSC por los Proveedores MMS cuando le sea entregada a la MSC por el Proveedor MMS de que se trate un Acta de Actualización de conformidad con lo señalado en el **Anexo 4**, especificando la fecha que se indique en dicha Acta de Actualización como la fecha en que se llevó a cabo la actualización del software y el Aula MMS a la que corresponda dicha actualización.

(8) El Prestador deberá dar seguimiento al cumplimiento por parte del Proveedor MMS de las obligaciones que se listan en los numerales a. y b. de este inciso (7) a través de la información que le proporcionen o de los Incidentes que le sean reportados por la Autoridad de la Escuela, el Docente del Aula, la SEP o, en su caso, el Proveedor MMS sobre dicho particular. En caso de que, de conformidad con la información que le haya sido proporcionada a la MSC por cualquiera de dichas personas, se desprenda que alguna de dichas obligaciones no hubieren sido cumplidas o no hubieren sido cumplidas en los plazos y términos que en cada caso se señalan en el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 23**, el Prestador (i) deberá registrar en la MSC dicho incumplimiento como un Incidente, levantando el Ticket correspondiente, notificar dicho Incidente al Proveedor MMS de que se trate por conducto de la MSP de dicho Proveedor MMS, de conformidad con lo señalado en el inciso (4)b. de esta Cláusula 6.1 y hacer el Seguimiento del Incidente MMS de conformidad con lo señalado en el inciso (5) de esta Cláusula 6.1 hasta su Resolución, en caso de que la obligación de que se trate aún no hubiere sido cumplida, y (ii) deberá registrar en la MSC, para efectos de la elaboración de la Constancia de los Niveles de Servicio MMS, el número de Días que el Proveedor MMS demoró el cumplimiento de la obligación de que se trate, considerando el plazo transcurrido entre la fecha en que la obligación debió cumplirse de conformidad

con lo que se señala en el **Anexo 23** y la fecha en que efectivamente fue cumplida, de conformidad con la información que al respecto le sea proporcionada por el Usuario de la MSC que reporte el Incidente.

a. La entrega en cada Aula MMS de los Consumibles por parte de los Proveedores MMS de conformidad con lo previsto en el **Anexo 23**;
b. La Actualización del Software Enciclomedia de conformidad con lo previsto en el **Anexo 23**.

(9) El Prestador deberá enviar a la SEP una constancia mensual clasificada por Proveedor MMS y por Partida MMS (la "**Constancia de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes MMS**") que contenga la siguiente información, dentro de los primeros cinco (5) Días Hábiles de cada Mes que contenga la siguiente información relativa al Mes inmediato anterior: (i) un listado de Incidentes MMS que se hayan reportado a la MSC el Mes inmediato anterior y ésta haya Canalizado al Proveedor MMS de la Partida MMS de que se trate y que no hayan sido Resueltos dentro de los plazos establecidos en el **Anexo 7**, indicando la Hora de apertura y Cierre de Ticket de cada uno de los Incidentes MMS de que se trate; (ii) el tiempo en que el Proveedor MMS de la Partida MMS de que se trate se haya excedido de los plazos establecidos en el **Anexo 7** para la Resolución de los Incidentes MMS que le hayan sido Canalizados por la MSC el Mes inmediato anterior; (iii) el tiempo en que el Proveedor MMS de la Partida MMS de que se trate se haya excedido de los plazos establecidos en el **Anexo 23** para el cumplimiento de las obligaciones que en dicho **Anexo 23** se señalan; y (iv) la información que se señala en el **Anexo 31** para que la Secretaría esté en condiciones de realizar el cálculo de las penalidades en que hubiere incurrido cada Proveedor MMS el Mes anterior y que resulten aplicables al Proveedor MMS de que se trate, clasificado por cada Partida MMS, de conformidad con la mecánica de cálculo de penalidades a Proveedores MMS que se contiene en **Anexo 31** del presente Contrato, así como la información que se señala en dicho **Anexo 31** para que la Secretaría pueda determinar el importe a pagar a cada Proveedor MMS por los servicios prestados por éste bajo el Contrato MMS en el Mes de que se trate.

(10) El Prestador, a través de los mensajes del SCMR-ASA, deberá detectar cuando un Aula MMS en Alta no haya sido utilizada por tres (3) Días consecutivos durante el Calendario Escolar. En caso de que el Aula de que se trate no sea utilizada durante el plazo antes señalado, el Prestador deberá contactar a la Autoridad de la Escuela

o al Docente del Aula a través del Sistema de Comunicación que tenga disponible, a fin de determinar la causa que motivó la falta de uso del Aula MMS en Alta de que se trate; y en caso de que ello se deba a alguna falla de los Equipos MMS, procederá a registrar un Incidente y procederá a su Atención y, en su caso, a su Canalización de conformidad con los incisos anteriores de esta Cláusula 6.1. En caso de que no no haber un Sistema de Comunicación disponible que permita comunicar con la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula, o en caso de que, conforme a lo reportado, la falta de uso del Aula de que se trate no se deba a una falla de los Equipos MMS, el Prestador reportará a la Autoridad Educativa Estatal que corresponda que el Aula ASA de que se trate no ha sido utilizada por más de tres (3) Días.

(11) El Prestador deberá obtener mensualmente de los Proveedores MMS la información que se contenga en la bitácora de las MSP's a que se hace referencia en la Cláusula 6.15 del Contrato MMS a fin incorporar en la Base de Datos de la MSC la información a que se hace referencia en el punto 2.2.2.7 del **Anexo 18** y de elaborar los Reportes que sobre este particular se señalan en el **Anexo 17** con la periodicidad que se señala en dicho **Anexo 17**, en el entendido de que la información de dicha bitácora de las MSP's también podrá ser utilizada por la MSC para la Base de Conocimientos.

(12) El Prestador será responsable de que en la Base de Datos de la MSC se almacene la información que se genere en las Consolas de Administración del SCMR-MMS, para lo cual el Prestador deberá coordinarse con el o los Proveedores MMS.

(13) Registrar las Bajas de Aulas MMS que le notifique la SEP y a partir de dicha notificación, modificar la Base de Datos de la MSC para actualizar las Aulas MMS en Alta.

(14) Entregar a la SEP dentro los plazos y términos que se establecen en el **Anexo 17**, los Reportes SS-MMS que se listan en dicho **Anexo 17**, así como todos los demás Reportes que, en relación con las actividades a ser desarrolladas por la MSC conforme a esta Cláusula 6.1 le requiera la SEP durante la vigencia del presente Contrato.

6.2 Tarifa SS-MMS. (a) Por los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento MMS que se describen en la Cláusula 6.1 anterior, la Secretaría pagará mensualmente al Prestador, por mes vencido, por cada Aula MMS que tenga la condición de Aula MMS en Alta en el Mes de que se trate y a partir de la fecha en que el Aula MMS de que se trate se registre en la MSC como un Aula

MMS en Alta, la Tarifa SS-MMS de conformidad con lo previsto en la Cláusula 15, siempre y cuando los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento se hubieren prestado durante el Mes de que se trate.

(b) En caso de que la fecha en que el Aula MMS de que se trate sea registrada en la MSC como Aula MMS en Alta sea tal que el los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento MMS respecto de dicha Aula MMS en Alta no se presten por un Mes completo, entonces la Tarifa SS-MMS correspondiente al Mes de que se trate se pagará en forma proporcional a partir de la fecha en que se registre en la MSC dicha Aula MMS como Aula MMS en Alta, y dicha proporción se determinará multiplicando la Tarifa SS-MMS Diaria por el número de Días que durante el Mes de que se trate, dicha Aula MMS en Alta tuvo la condición de Aula MMS en Alta.

6.3 Penas Convencionales. El Prestador estará obligado a pagar a la Secretaría las penalizaciones que se señalan en la Cláusula 17.2 de conformidad con y por los incumplimientos que se describen en el documento que se adjunta como **Anexo 22**.

6.4. Periodo de prestación del Servicio de Atención, Soporte y Seguimiento MMS. Los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento MMS deberán prestarse, respecto de cada Aula MMS en Alta, a partir de la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC y hasta el 31 de diciembre de 2010.

6.5 Información a ser proporcionada por la SEP. A fin de que el Prestador esté en condiciones de prestar los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento MMS de conformidad con lo previsto en la Cláusula 6.1, la SEP deberá proporcionar al Prestador la información y documentación que se lista a continuación conforme dicha información vaya estando a disposición de la SEP, en el entendido de que la SEP podrá modificar y actualizar dicha información en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato:

(1) Un listado de los Proveedores MMS de cada Aula MMS, incluyendo la información que la SEP tenga disponible para contactar a dicho Proveedor MMS y obtenga de dicho Proveedor MMS toda la información que requiera de este para que la MSC tenga acceso a la MSP de cada Proveedor MMS;

(2) Un listado del Equipo MMS y Paquetería de Software que será instalado en cada una de las Aulas MMS, del Equipo y Paquetería de Software que haya sido instalado en cada una de las Aulas MMS, y del Equipo MMS y Paquetería de Software haya sido cambiado o actualizado, así como cualquier modificación a dichos Equipos MMS que autorice la SEP de conformidad con lo previsto en las Cláusulas 4.15 y 6.12 del Contrato MMS;

(3) La información necesaria para que el Prestador se ponga en contacto con los Proveedores MMS a fin de que los Proveedores MMS proporcionen al Prestador las interfaces y demás información que requiera el Prestador o resulte necesaria para que el Prestador tenga acceso a las Consolas de Administración del SCMR-MMS;

(4) Una base de datos en la que la SEP señale el nombre de las personas y la información para contactar a las personas que, en representación de las Autoridades Educativas Estatales que correspondan a las diversas Aulas MMS, serán las facultadas para actuar en representación de dichas Autoridades Educativas Estatales para todo lo relacionado con este Contrato, información que pasará a formar parte del **Anexo 11** de este Contrato; y

(5) Tratándose de las Aulas MMS cuyo Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS se hubiere realizado con anterioridad a la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC, la base de datos de la SEP en la que éste hubiere registrado toda la información, Incidentes, Eventos de Aulas Instaladas y demás registros y eventos que se hubieren generado durante el tiempo en que la SEP llevó a cabo las funciones de Mesa de Servicios Provisional.

(6) Informar al Prestador la fecha en que la SEP entregue a los Proveedores MMS las actualizaciones del Software Enciclomedia de conformidad con lo previsto en la Cláusula 6.8 del Contrato MMS.

(7) En la medida de lo posible, los reportes que reciba la SEP de los Proveedores MMS o de los eventos que sean del conocimiento de la SEP que incidan o puedan incidir en el cumplimiento de las obligaciones de los Proveedores MMS en relación con la atención y Resolución de Incidentes, en relación con la Actualización de Software o que se relacionen con el cumplimiento de las obligaciones mencionadas en el **Anexo 23**, tales como: (i) la ocurrencia de eventos que constituyan un Caso Fortuito o Fuerza Mayor que hubieren sido notificados por un Proveedor MMS a la SEP de conformidad con el Contrato MMS, (ii) la fecha de inicio del Año Escolar; y (iii) la fecha en que la SEP haga entrega a cada uno de los Proveedores MMS las actualizaciones del Sofware Enciclomedia a que se hace referencia en la Cláusula 6.8 del Contrato MMS.

6.6. Seguimiento de Incidentes reportados a la Mesa de Servicios Provisional. El Prestador deberá llevar a cabo el Seguimiento de Incidentes MMS que hayan sido reportados a la Mesa de Servicios Provisional y no hayan sido Resueltos a la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC, hasta la Resolución de los Incidentes de que se trate y Cierre de los Tickets correspondientes.

CLÁUSULA 7

SEGUIMIENTO DE EQUIPAMIENTO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA MMS

7.1 Servicio de Seguimiento de Instalación de Aulas MMS. Como parte de los Servicios materia de este Contrato, el Prestador se obliga a prestar, a través de la MSC, el Servicio que se describe a continuación (el "**Servicio de Seguimiento de Instalación MMS**"):

(1) Registrar en la Base de Datos de la MSC la información que se contenga en la base de datos a que se refiere la Cláusula 6.5(5) de este Contrato, y registrar como Aulas MMS en Alta, las Aulas MMS que en dicha base de datos se hayan registrado como Aulas MMS Instaladas y/o respecto de las cuales se haya levantado un Evento de Aula MMS Instalada en la Mesa de Servicios Provisional, en el entendido de que para efectos de este Contrato, el registro de las Aula MMS en Alta (tratándose de Aulas MMS Instaladas cuyo Evento de Aula MMS Instalada se hubiere levantado en la Mesa de Servicios Provisional) será efectivo a partir de la fecha en que la MSC registre las Aulas MMS de que se trate como Aulas MMS en Alta una vez que la SEP le proporcione a la MSC la base de datos a que se refiere la Cláusula 7.5(5) de este Contrato y no a partir de la fecha en que se emitió el Evento de Aula MMS Instalada en la Mesa de Servicios Provisional.

(2) A partir de la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC, levantar en la MSC un Evento de Aula MMS Instalada respecto del Aula MMS de que se trate, cuando la Autoridad de la Escuela y el Proveedor MMS que corresponda le notifiquen a la MSC que un Aula MMS ha alcanzado la condición de Aula MMS Instalada, y registrar el Aula MMS de que se trate en la Base de Datos de la MSC como Aula MMS en Alta con efectos a partir de que se levante el Evento de Aula MMS Instalada correspondiente en la MSC. Para efectos de lo anterior, se deberá registrar en la Base de Datos de la MSC el Evento de Aula MMS Instalada y la fecha y Hora en la que, con base en la notificación mencionada en la frase anterior de este inciso (2), el Aula MMS de que se trate alcanzó la condición de Aula MMS Instalada (en lo sucesivo la "**Fecha de Instalación**"). La notificación a que se refiere este inciso (2) los podrá recibir la MSC telefónicamente o a través de cualquier otro Sistema de Comunicación. Al momento de recibir la notificación por parte de la Autoridad de la Escuela y del Proveedor MMS que corresponda que el Aula MMS de que se trate ha alcanzado la condición de Aula MMS

Instalada, la MSC verificará que haya una señal del SCMR-MMS, y en caso de no registrarse señal, la MSC registrará un Incidente y levantará el Ticket correspondiente, en el entendido de que el Aula de MMS de que se trate no podrá registrarse como Aula MMS Instalada ni como Aula MMS en Alta por considerarse que, por esta razón, dicha Aula aún no ha alcanzado la condición de Aula MMS Instalada.

(3) Registrar los Eventos de Aula MMS Concluida cuando y conforme le sean reportadas a la MSC por la SEP y le sean entregadas a la MSC las Actas de Entrega/Recepción MMS ratificadas y validadas por la SEP de conformidad con lo señalado en el **Anexo 3**, especificando la fecha que se indique en cada una de dichas Actas de Entrega/Recepción MMS como la fecha en que efectivamente se llevó a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS del Aula MMS de que se trate y a partir de la cual dicha Aula MMS estuvo por primera vez Disponible y Operando, en el entendido de que dicha fecha en todos los casos deberá coincidir con la Fecha de Instalación de dicha Aula MMS a que se hace referencia en el inciso (2) inmediato anterior y en caso de no coincidiere, el Prestador hará la anotación que corresponda en la Base de Datos de la MSC y, para todos los efectos, se considerará como Fecha de Instalación del Aula MMS de que se trate, la fecha indicada en el Acta de Entrega/Recepción MMS que corresponda.

(4) El Prestador deberá digitalizar las Actas de Entrega/Recepción e integrar las mismas como parte de la Base de Datos de la MSC debiéndose ligar la imagen digitalizada de cada una de las Actas de Entrega/Recepción MMS con el registro del Aula MMS en Alta que corresponda.

La Base de Datos de la MSC deberá permitir que las Actas de Entrega/Recepción MMS puedan sean validadas en línea por la SEP.

(5) El primer Día Hábil de cada Mes en el que se estén prestando Servicios de Seguimiento de Instalación MMS, el Prestador deberá comparar el número de Aulas MMS en las que el Proveedor MMS de que se trate debió haber llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS de que se trate de conformidad con el Cronograma MMS correspondiente a dicho Proveedor MMS y que la SEP proporcione a la MSC, y el número de Aulas MMS respecto de las cuales se hubiere registrado un Evento de Aulas MMS Instalada durante dicho

Mes (ya sea en la MSC o en la Mesa de Servicios Provisional), (la "**Medición de Niveles de Servicio de Instalación de Aulas MMS**") y en caso de que este último hubiere sido menor, el Prestador lo reflejará en la Constancia de Niveles de Servicio de Instalación MMS.

En el supuesto de que en un Mes determinado el número de Aulas MMS respecto de las cuales se hubiere registrado un Evento de Aulas MMS Instalada sea superior al número de Aulas en las que el Proveedor MMS de que se trate debió haber llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS que corresponda de conformidad con el Cronograma MMS aplicable, la diferencia positiva se acumulará para el Mes siguiente como si la Fecha de Instalación se hubiere realizado dicho Mes siguiente, en el entendido de que lo anterior servirá únicamente para efectos de proporcionar a la SEP la Constancia de Niveles de Servicio de Instalación MMS.

(6) Entregar a la SEP una constancia mensual clasificada por Proveedor MMS y por Partida MMS (la "**Constancia de Niveles de Servicio de Instalación MMS**") dentro de los primeros cinco (5) Días Hábiles de cada Mes, misma que deberá contener la siguiente información relativa al Mes inmediato anterior: (i) los Días de Demora MMS en que haya incurrido el Proveedor MMS el Mes inmediato anterior por cada Aula o Aula MMS el Mes anterior, indicando la fecha en que, conforme al Cronograma MMS, debió haber concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS y la Fecha de Instalación efectiva, (ii) la información que se señala en el **Anexo 31** para que la Secretaría esté en condiciones de realizar el cálculo de las penalidades en que hubiere incurrido cada Proveedor MMS el Mes anterior y que resulten aplicables al Proveedor MMS de que se trate, clasificado por cada Partida MMS, de conformidad con la mecánica de cálculo de penalidades a Proveedores MMS que se contiene en **Anexo 31** del presente Contrato, así como la información que se señala en dicho **Anexo 31** para que la Secretaría pueda determinar el importe a pagar a cada Proveedor MMS por los servicios prestados por éste bajo el Contrato MMS en el Mes de que se trate.

(7) En caso de que el Prestador reciba un aviso por parte del Proveedor MMS de que en un Aula determinada no pudo llevarse a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS de que se trate de conformidad con el Cronograma MMS Detallado de Instalación por alguna de las causas

señaladas en los numerales (i) o (ii) de la definición de Evento de Aula No Lista, el Prestador levantará un Evento de Aula No Lista (previa verificación con la SEP de que ésta recibió la notificación a que se refiere el inciso (a) de la Cláusula 4.2 del Contrato MMS o previa verificación de que la MSC recibió de la SEP previamente aviso de que dicha notificación ya se había producido, según sea el caso) y registrará la información que obtenga del Proveedor MMS al momento de levantar el Evento de Aula No Lista correspondiente en la Base de Datos de la MSC; registrará un Incidente y su correspondiente Ticket que para todos los efectos tendrá la naturaleza de Incidente Imputable a la Escuela, y dependiendo de las razones que el Proveedor MMS le hubiere señalado como las que le impidieron llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS de que se trate, el Prestador Canalizará dicho Incidente a quien corresponda, de conformidad con lo señalado en el **Anexo 24**, debiendo el Prestador llevar a cabo el Seguimiento del Incidente de conformidad con lo señalado en la Cláusula 6 hasta su Resolución. Para efectos de la comparación que deberá realizar el Prestador para la preparación de la información a que se hace referencia en el inciso (6) anterior de esta Cláusula 7.1, el Prestador no considerará las Aulas MMS respecto de las cuales se hubiere levantado un Evento de Aula No Lista, en el entendido de que una vez que el Incidente de que se trate hubiere sido Resuelto y Cerrado, el Prestador considerará, para efectos de la preparación de la información a que se refiere dicho inciso (6) de esta Cláusula 7.1, que el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS de que se trate debe ser realizada a más tardar en la Nueva Fecha (según se define en el Contrato MMS) que para el efecto fije la SEP y que ésta informe al Prestador, para que a su vez, éste informe al Proveedor MMS.

(8) En caso de que el Prestador reciba una solicitud de un Proveedor MMS para levantar un Evento de Equipos Enciclomedia Almacenados, el Prestador verificará con la SEP que ésta efectivamente hubiere recibido el reporte que se menciona en la parte final de la definición de Evento de Equipos MMS Almacenados y que dicho Evento sea efectivamente procedente, en cuyo caso el Prestador deberá registrar en la Base de Datos de la MSC el Evento de Equipos Enciclomedia Almacenados, en el entendido de que el Aula respecto de la cual se hubiere levantado un Evento de Equipos Enciclomedia Almacenados no será considerada como Aula MMS en Alta para los efectos de este Contrato. No obstante lo anterior, el Prestador registrará en la Base de Datos de la MSC el Evento de

Equipos Enciclomedia Almacenados, indicando el Proveedor MMS y Aula de que se trate.

(9) Entregar a la SEP en los plazos y con la periodicidad que se establecen en el **Anexo 17** los Reportes SI-MMS y las Constancias de Niveles de Servicio de Instalación MMS que se listan en dicho **Anexo 17**, así como todos los demás Reportes que, en relación con las actividades a ser desarrolladas por la MSC conforme a esta Cláusula 7.1 le requiera la SEP durante la vigencia del presente Contrato.

7.2 Tarifa SI-MMS. Por los Servicios de Seguimiento de Instalación MMS que se describen en la Cláusula 7.1 anterior, la Secretaría pagará al Prestador de conformidad con lo previsto en la Cláusula 15 la Tarifa SI-MMS por una sola vez, por cada Aula MMS que alcance por primera vez la condición de Aula MMS en Alta, el Mes inmediato siguiente a la fecha en que el Aula MMS de que se trate sea registrada en la Base de Datos de la MSC como Aula MMS en Alta. Lo anterior, en el entendido de que el Prestador no tendrá derecho al pago de la Tarifa SI-MMS respecto de aquéllas Aulas MMS en relación con las cuales el Evento de Aula Instalada haya sido emitido por la Mesa de Servicios Provisional.

7.3 Penas Convencionales. El Prestador estará obligado a pagar a la Secretaría las penalizaciones que se señalan en la Cláusula 17.2 de conformidad y por los incumplimientos que se describen en el documento que se adjunta como **Anexo 22**.

7.4. Periodo de Prestación del Servicio Seguimiento de Instalación MMS. Los Servicios de Seguimiento de Instalación MMS deberán prestarse a partir de la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC y hasta el 30 de junio de 2006 o hasta la fecha en que la totalidad de las Aulas MMS tengan por primera vez la condición de Aulas MMS en Alta, si para el 30 de junio de 2006 aún quedaren Aulas MMS respecto de las cuales todavía no se hubiere levantado un Evento de Aula MMS Instalada y/o un Evento de Aula MMS Concluida.

7.5 Información a ser proporcionada por la SEP. A fin de que el Prestador esté en condiciones de prestar los Servicios de Seguimiento de Instalación MMS de conformidad con lo previsto en la Cláusula 7.1, la SEP proporcionará al Prestador la información y documentación que se lista a continuación conforme dicha información vaya estando a disposición de la SEP, en el entendido de que la SEP podrá modificar dicha información en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato:

(1) Un listado de los Proveedores MMS de cada Aula MMS, incluyendo la información que la SEP tenga disponible para contactar a dicho Proveedor MMS

y obtenga de dicho Proveedor MMS toda la información que requiera de éste para que la MSC tenga acceso a la MSP de cada Proveedor MMS;

(2) El Cronograma MMS de cada uno de los Proveedores MMS y, en su oportunidad, el Cronograma MMS Detallado de Instalación;

(3) Un listado del Equipo MMS y Paquetería de Software que será instalado en cada una de las Aulas MMS, así como cualquier modificación a dichos Equipos MMS que autorice la SEP de conformidad con lo previsto en las Cláusulas 4.15 y 6.12 del Contrato MMS.

(4) La información necesaria para que el Prestador se ponga en contacto con los Proveedores del MMS a fin de que los Proveedores MMS proporcionen al Prestador las interfaces y demás la información que requiera el Prestador o resulte necesaria para que el Prestador tenga acceso a las Consolas de Administración del SCMR-MMS;

(5) Una base de datos en la que la SEP señale el nombre de las personas y la información para contactar de las personas que, en representación de las Autoridades Educativas Estatales que correspondan a las diversas Aulas MMS, serán las facultadas para actuar en representación de dichas Autoridades Educativas Estatales para todo lo relacionado con este Contrato, información que pasará a formar parte del **Anexo 11** de este Contrato.

(6) Tratándose de las Aulas MMS cuyo Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS se hubiere realizado con anterioridad a la celebración de este Contrato, la base de datos de la SEP en la que éste hubiere registrado toda la información, Incidentes, Eventos de Aulas Instaladas y demás registros que se hubieren generado durante el tiempo en que la SEP llevó a cabo las funciones de Mesa de Servicios Provisional.

(7) En la medida de lo posible, los reportes que reciba la SEP de los Proveedores MMS o de los eventos que sean del conocimiento de la SEP que incidan o puedan incidir en el cumplimiento de las obligaciones de los Proveedores MMS relacionadas con el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS, tales como: (i) la recepción de los reportes a que se refiere la Cláusula 4.4(b) del Contrato MMS; (ii) el establecimiento de "Nuevas Fechas" (según se define este concepto en el Contrato MMS), (iii) la ocurrencia de eventos que constituyan un Caso Fortuito o Fuerza Mayor que hubieren sido notificados por un Proveedor MMS a la SEP de conformidad con el Contrato MMS, (iv) la información que remitan los Proveedores MMS a la SEP en cumplimiento de lo previsto en la Cláusula 4.2 del Contrato MMS; (iv) modificaciones al Cronograma MMS y al Cronograma Detallado de Instalación; y (v) la recepción por parte de la SEP de las Actas de Entrega/Recepción MMS a

que se hace referencia en la Cláusula 4.4(g) del Contrato MMS y las inconformidades que llegare a manifestar la SEP sobre el particular de conformidad con lo señalado en la Cláusula 4.4(h) del Contrato MMS.

CLÁUSULA 8

SEGUIMIENTO DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO REMOTO EN LAS AULAS ASA

8.1 Servicio de Seguimiento de Instalación SCMR-ASA. Como parte de los Servicios materia de este Contrato, el Prestador se obliga a prestar, a través de la MSC, el Servicio que se describe a continuación (el "**Servicio de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA**"):

(1) Respecto de las Aulas ASA que se encuentren registradas en la MSC como Aulas ASA en Alta, levantar un Evento de Aula ASA Conectada cada vez que la Autoridad de la Escuela de que se trate le notifique que un Aula ASA ha alcanzado la condición de Aula ASA Conectada. Para efectos de lo anterior, se deberá registrar en la Base de Datos de la MSC la fecha en que se notificó por parte de las Autoridades de la Escuela que el Aula ASA en Alta de que se trate tiene ya la condición de Aula ASA Conectada y la fecha en que se levantó el Evento de Aula ASA Conectada (en lo sucesivo la "**Fecha de Conexión**"), en el entendido de que una vez levantado el Evento de Aula ASA Conectada relativo al Aula ASA de que se trate, la MSC registrará en la Base de Datos de la MSC dicha Aula ASA Conectada como Aula ASA en Alta Conectada, con efectos a partir del momento en que se levante dicho Evento de Aula ASA Conectada. Los avisos a que se refiere este inciso (1) los podrá recibir la MSC telefónicamente o a través de cualquier otro Sistema de Comunicación. Al momento de recibir la notificación por parte de la Autoridad de la Escuela que el Aula ASA de que se trate ha alcanzado la condición de Aula ASA Conectada, la MSC verificará que haya una señal del SCMR-ASA, y en caso de no registrarse señal, la MSC registrará un Incidente y levantará el Ticket correspondiente, en el entendido de que el Aula ASA de que se trate no podrá registrarse como Aula ASA Conectada ni como Aula ASA en Alta Conectada por considerarse que, por esta razón, dicha Aula ASA aún no ha alcanzado la condición de Aula ASA Conectada.

(2) Registrar los Eventos de Aula ASA Conectada Concluida cuando y conforme le sean reportadas a la MSC por la SEP y le sean

entregadas a la MSC las Actas de Entrega/Recepción SCRM-ASA validadas y ratificadas por la SEP de conformidad con lo señalado en el **Anexo 4**, especificando la fecha en que se indique en cada una de dichas Actas de Entrega/Recepción SCRM-ASA como la fecha en que efectivamente se llevó a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA en el Aula ASA de que se trate, en el entendido de que dicha fecha en todos los casos deberá coincidir con la Fecha de Conexión de dicha Aula ASA a que se hace referencia en el inciso (1) anterior, y en caso de que no coincidiere, el Prestador hará la anotación que corresponda en la Base de Datos de la MSC, y para todos los efectos, se considerará como Fecha de Conexión del Aula ASA de que se trate, la fecha indicada en el la cual en todos los casos deberá coincidir con la Fecha de Conexión de dicha Aula ASA a que se hace referencia en el inciso (1) de esta Cláusula 8.1, en el entendido de que si dicha Fecha de Conexión no coincidiere, el Prestador hará la anotación que corresponda en la Base de Datos de la MSC y, para todos los efectos, se considerará como Fecha de Conexión del Aula ASA de que se trate, la fecha indicada en el Acta de Entrega/Recepción SCRM-ASA que corresponda.

(3) El Prestador deberá digitalizar las Actas de Entrega/Recepción SCRM-ASA e integrar las mismas como parte de la Base de Datos de la MSC debiéndose ligar la imagen digitalizada de cada una de las Actas de Entrega/Recepción SCRM-ASA con el registro del Aulas ASA en Alta que corresponda.

La Base de Datos de la MSC deberá permitir que las Actas de Entrega/Recepción SCMR-ASA puedan sean validadas en línea por la SEP.

(4) El primer Día Hábil de cada Mes en el que se estén prestando Servicios de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA, el Prestador deberá comparar el número de Aulas ASA en las que el Proveedor SCMR-ASA de que se trate debió haber llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA de que se trate de conformidad con el Cronograma SCMR-ASA y que la SEP proporcione a la MSC, y el número de Aulas ASA respecto de las cuales se hubiere registrado un Evento de Aula ASA Conectada durante dicho Mes (la "**Medición de Niveles de Servicio de Instalación del SCMR-ASA**") , y en caso de que este último hubiere sido menor, el Prestador lo reflejará en la Constancia de Niveles de Servicio de Instalación SCMR-ASA.

En el supuesto de que en un Mes determinado el número de Aulas MMS respecto de las cuales se hubiere registrado un Evento de Aulas MMS Instalada sea superior al número de Aulas en las que el Proveedor MMS de que se trate debió haber llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS que corresponda de conformidad con el Cronograma MMS aplicable, la diferencia positiva se acumulará para el Mes siguiente como si la Fecha de Instalación se hubiere realizado dicho Mes siguiente, en el entendido de que lo anterior servirá únicamente para efectos de proporcionar a la SEP la Constancia de Nieveles de Servicio de Instalación del SCMR-ASA.

(5) Enviar a la SEP una constancia mensual clasificada por Proveedor SCMR-ASA y por Partida ASA (la **"Constancia de Niveles de Servicio de Instalación SCMR-ASA"**) dentro de los primeros cinco (5) Días Hábiles de cada Mes, que contenga la siguiente información relativa al Mes inmediato anterior: (i) los Días de Demora SCMR-ASA en que haya incurrido el Proveedor SCMR por cada Aula ASA el Mes inmediato antrior, indicando la fecha en que, conforme al Cronograma SCMR, debió haber concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA y la Fecha de Conexión, (ii) la información que en su oportunidad le indique la SEP relativa a la Medición de Niveles de Servicio de Instalación del SCMR-ASA para que la Secretaría esté en condiciones de realizar el cálculo de las penalidades en que el Proveedor SCMR-ASA de que se trate hubiere incurrido el Mes anterior y que le resulten aplicables (clasificado por Partida SCMR-ASA si así lo requiriere la SEP) bajo el Contrato SCMR-ASA, en el formato y con los detalles que indique la SEP.

(6) En caso de que el Prestador reciba un aviso por parte del Proveedor SCMR-ASA de que en un Aula ASA determinada no pudo llevarse a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA de que se trate de conformidad con el Cronograma SCMR-ASA por alguna causa de las que se señalan en la definición de Evento de Aula ASA No Accesible, el Prestador levantará un Evento de Aula ASA No Accesible, y registrará la información que obtenga del Proveedor SCMR-ASA al momento de levantar el Evento de Aula ASA No Accesible correspondiente en la Base de Datos de la MSC y que consistirá básicamente en una descripción de los hechos y circunstancias que le impidieron llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de

Conectividad y Monitoreo ASA; y registrará un Incidente y su correspondiente Ticket que para todos los efectos tendrá la naturaleza de Incidente Imputable a la Escuela, y dependiendo de las razones que el Proveedor SCMR-ASA le hubiere señalado como las que le impidieron llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA de que se trate, el Prestador Canalizará dicho Incidente a quien corresponda, de conformidad con lo señalado en el **Anexo 24**, debiendo el Prestador llevar a cabo el Seguimiento del Incidente de conformidad con lo señalado en la Cláusula 5 y el **Anexo 7** hasta su Resolución. Para efectos de la comparación que deberá realizar el Prestador para la preparación de la información a que se refiere el inciso (4) de esta Cláusula 8.1, el Prestador no considerará las Aulas ASA respecto de las cuales se hubiere levantado un Evento de Aula ASA No Accesible, en el entendido de que una vez que el Incidente de que se trate hubiere sido Resuelto y Cerrado, el Prestador considerará, para efectos de la preparación de la información a que se refiere el inciso (4) de esta Cláusula 8.1, que el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA de que se trate debe ser realizada a más tardar en la nueva fecha que para el efecto fije la SEP y que ésta informe al Prestador.

(7) En caso de que el Prestador reciba una solicitud de un Proveedor SCMR-ASA para levantar un Evento de Equipos de Sistema de Conectividad y Monitoreo Almacenados, el Prestador verificará con la SEP que ésta efectivamente hubiere recibido un reporte del Proveedor SCMR-ASA a este respecto y que dicho Evento de Equipos de Sistema de Conectividad y Monitoreo Almacenados sea efectivamente procedente, en cuyo caso el Prestador deberá registrar en la Base de Datos de la MSC el Evento de Equipos de Sistema de Conectividad y Monitoreo Almacenados, en el entendido de que el Aula ASA respecto de la cual se hubiere levantado un Evento de Equipos de Sistema de Conectividad y Monitoreo Almacenados no será considerada como Aula ASA en Alta Conectada para los efectos del pago de la Tarifa SI-ASA ni para el pago de la Tarifa SS-CMR-ASA. No obstante lo anterior, el Prestador registrará en la Base de Datos de la MSC el Evento de Equipos Enciclomedia Almacenados, indicando el Proveedor SCMR-ASA y el Aula ASA en la que debió haberse realizado el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA de que se trate.

(8) Entregar a la SEP, dentro de los plazos y con la periodicidad que se indica en el **Anexo 17**, los Reportes SI-ASA y las Constancias de Niveles de Servicio de Instalación SCMR-ASA que se listan en dicho **Anexo 17**, así como todos los demás Reportes que, en relación con las actividades a ser desarrolladas por la MSC conforme a esta Cláusula 8.1 le requiera la SEP durante la vigencia del presente Contrato.

8.2 Tarifa SI-ASA. (a) Por los Servicios de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA que se describen en la Cláusula 8.1 anterior, la Secretaría pagará al Prestador de conformidad con lo previsto en la Cláusula 15 la Tarifa SI-ASA por una sola vez, por cada Aula ASA en Alta que alcance por primera vez la condición de Aula ASA en Alta Conectada, el Mes inmediato siguiente a la fecha en que el Aula ASA en Alta de que se trate sea registrada en la Base de Datos de la MSC como un Aula ASA en Alta Conectada.

(b) La Secretaría no estará obligada a contratar o llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA en las Aulas ASA, ni a que se lleve a cabo dicha instalación en un plazo determinado, por lo que el Prestador reconoce y acepta que no existe la certeza sobre la fecha aproximada en que se llevará a cabo el Equipamiento, Instalación y Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA ni sobre si éste efectivamente se llevará a cabo, por lo que en ningún caso la Secretaría estará obligada al pago de cantidad alguna por concepto de la Tarifa SI-ASA en caso de que la Secretaría opte por no contratar o llevar a cabo dicho Equipamiento, Instalación y Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA.

8.3 Penas Convencionales. El Prestador estará obligado a pagar a la Secretaría las penalizaciones que se señalan en la Cláusula 17.2 de conformidad y por los incumplimientos que se describen en el documento que se adjunta como **Anexo 22**.

8.4. Periodo de Prestación del Servicio de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA. Los Servicios de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA deberán prestarse a partir de la fecha que la Secretaría notifique al Prestador, con por lo menos diez (10) Días de anticipación, como la fecha de inicio de los Servicios de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA y hasta la fecha en que la totalidad las Aulas ASA en Alta tengan por primera vez la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas.

8.5 Información a ser proporcionada por la SEP. A fin de que el Prestador esté en condiciones de prestar los Servicios Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA de conformidad con lo previsto en la Cláusula 8.1, la SEP deberá

proporcionar al Prestador la información y documentación que se lista a continuación conforme dicha información vaya estando a disposición de la SEP, en el entendido de que la SEP podrá modificar dicha información en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato:

(1) Con por lo menos diez (10) Días de anticipación a la fecha de inicio de los Servicios de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA, la SEP proporcionará al Prestador el Cronograma SCMR-ASA;

(2) Un listado del o los Proveedores SCMR-ASA para cada Aula ASA, incluyendo la información que la SEP tenga disponible para contactar a dichos Proveedores SCMR-ASA;

(3) Un listado de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA que serán instalados en cada una de las Aulas ASA, así como cualquier modificación a dichos Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA que autorice la SEP;

(4) La información necesaria para que el Prestador se ponga en contacto con el o los Proveedores del SCMR-ASA a fin de que el Proveedor o Proveedores del SCMR-ASA proporcionen al Prestador las interfaces y demás información que requiera el Prestador o resulte necesaria para que el Prestador tenga acceso a las Consolas de Administración del SCMR-ASA;

(5) Una base de datos en la que la SEP señale el nombre de las personas y la información para contactar de las personas que, en representación de las Autoridades Educativas Estatales que correspondan a las diversas Aulas ASA, serán las facultadas para actuar en representación de dichas Autoridades Educativas Estatales para todo lo relacionado con este Contrato, información que pasará a formar parte del **Anexo 11** de este Contrato.

(6) En la medida de lo posible, los reportes que reciba la SEP del (los) Proveedor(es) SCMR-ASA o de los eventos que sean del conocimiento de la SEP que incidan o puedan incidir en el cumplimiento de las obligaciones del(los) Proveedor(es) SCMR-ASA relacionadas con el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo ASA.

(7) La información específica que el Prestador deberá reflejar en la Constancia de Niveles de Servicio Instalación del SCMR-ASA y que requerirá la Secretaría para el cálculo de las penalidades a los Proveedores SCMR-ASA bajo el o los Contratos SCMR-ASA.

CLÁUSULA 9

SERVICIO DE VERIFICACIÓN EN SITIO DE LAS CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LA INFRAESTRUCTURA ASA

9.1 Servicio de Verificación de Aulas ASA. Como parte de los Servicios materia de este Contrato, el Prestador se obliga a prestar el Servicio que se describe a continuación (el "**Servicio de Verificación de Aulas ASA**"):

(1) A más tardar dentro de los treinta (30) Días siguientes a la fecha de inicio de vigencia del presente Contrato, el Prestador deberá entregar a la SEP el Cronograma de Verificación ASA que deberá haber acordado previamente con las Autoridades Educativas Estatales que correspondan, así como el listado de Aulas ASA Objeto de Verificación. La SEP sólo podrá objetar el Cronograma de Verificación ASA y el listado de Aulas ASA Objeto de Verificación cuando éstos no se ajusten a los criterios que se establecen en el **Anexo 10**, y se entenderá que dicho Cronograma de Verificación ASA ha sido aprobado por la SEP si ésta no formula objeción alguna dentro de los diez (10) Días siguientes a la fecha en que el Prestador se lo hubiere entregado a la SEP.

(2) El Prestador deberá llevar a cabo una verificación en sitio pormenorizada y detallada de todos y cada uno de los conceptos que se señalan en el **Anexo 5** en todas y cada una de las Aulas ASA Objeto de Verificación, así como verificar si cumple con las especificaciones técnicas que para las Aulas ASA se indican en el **Anexo 26**, y llevar a cabo dicha verificación de conformidad con el Cronograma de Verificación ASA.

(3) Como parte del proceso de verificación a que se refiere el inciso (2) anterior, el Prestador ejecutará el Protocolo de Revisión y Pruebas ASA de conformidad con lo señalado en el **Anexo 5**, en el entendido de que el Prestador deberá abstenerse de realizar cualquiera de las siguientes acciones: (i) instalar cualquier tipo de software en algún Equipo ASA, (ii) retirar componente alguno de la Infraestructura ASA, y (iii) reproducir o de cualquier forma copiar en forma parcial o total el Software Enciclomedia.

(4) Durante el proceso de verificación, el Prestador deberá requisitar el Acta de Verificación ASA cuyo formato se adjunta como Anexo A del **Anexo 5** haciendo las observaciones y comentarios que resulten procedentes respecto de cada uno de los conceptos que se señalan en dicha Acta de Verificación ASA. El Prestador deberá fotografiar

las Aulas ASA Objeto de Verificación y acompañar al Acta de Verificación ASA la fotografía correspondiente.

(5) El Prestador levantará una Encuesta de Satisfacción con el Docente del Aula o, en su ausencia, con las Autoridades de la Escuela.

(6) Tanto el Acta de Verificación ASA como la Encuesta de Satisfacción deberán ser firmadas por el Prestador y firmadas y selladas por la Autoridad de la Escuela. El Prestador deberá hacer llegar a la SEP, para su validación, el Acta de Verificación ASA adjuntando la Encuesta de Satisfacción, dentro los primeros cinco (5) Días Hábiles del Mes siguiente a la fecha en que se hayan concluido las Actividades de Verificación respecto de las Aulas ASA Objeto de Verificación.

(7) El Prestador deberá elaborar los Reportes V-ASA que se listan en el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 17** y enviar a la SEP copia digitalizada de los mismos, así como del Acta de Verificación ASA y de la Encuesta de Satisfacción a la SEP, dentro de los plazos que se indiquen en dicho **Anexo 17**.

9.2 Tarifa V-ASA. Por los Servicios de Verificación de Aulas ASA que describen en la Cláusula 9.1 anterior, la Secretaría pagará al Prestador de conformidad con lo previsto en la Cláusula 15 la Tarifa V-ASA por una sola vez, por cada Aula ASA Verificada, el Mes inmediato siguiente a la fecha en que el Aula ASA de que se trate alcance la condición de Aula ASA Verificada. Se considerará que un Aula ASA alcanzó la condición de Aula ASA Verificada (el "**Aula ASA Verificada**") y se registrará como tal en la MSC, a más tardar el décimo Día siguiente a la fecha en que el Prestador envíe a la SEP, para su validación, el Acta de Verificación ASA debidamente requisitada, firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela, siempre y cuando la SEP no objete dentro de dicho plazo el Acta de Verificación ASA de que se trate.

9.3 Penas Convencionales. El Prestador estará obligado a pagar a la Secretaría las penalizaciones que se señalan en la Cláusula 17.2 de conformidad y por los incumplimientos que se describen en el documento que se adjunta como **Anexo 22** relativos a los Servicios Verificación de Aulas ASA.

9.4. Periodo de Prestación del Servicio de Verificación de Aulas ASA. (a) Los Servicios Verificación de Aulas ASA deberán prestarse a partir de la fecha de inicio de vigencia del presente Contrato y hasta la fecha en que la totalidad de las Aulas ASA Objeto de Verificación alcancen la condición de Aulas ASA Verificadas.

(b) Las Actividades de Verificación deberán desarrollarse dentro del Calendario Escolar y en Horario Escolar.

9.5 Información a ser proporcionada por la SEP. A fin de que el Prestador esté en condiciones de prestar los Servicios Verificación de Aulas ASA de conformidad con lo previsto en la Cláusula 9.1, la SEP deberá proporcionar al Prestador la información y documentación que se lista a continuación, en el entendido de que la SEP podrá modificar dicha información en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato:

(1) Un listado de los domicilios exactos de cada una de las Aulas ASA; y

(2) Una base de datos en la que la SEP señale el nombre de las personas y la información para contactar de las personas que, en representación de las Autoridades Educativas Estatales que correspondan a las diversas Aulas ASA, serán las facultadas para actuar en representación de dichas Autoridades Educativas Estatales para todo lo relacionado con este Contrato, información que pasará a forma parte del **Anexo 11** de este Contrato.

9.6 Obligación de la SEP. La SEP será responsable de solicitar a la Autoridad Educativa Estatal que gestione ante las Autoridades de las Escuelas el acceso del Prestador a las Aulas ASA Objeto de Verificación de conformidad con cada uno de los Cronogramas de Verificación ASA. En el supuesto de que el Prestador, a través de su personal, se presente en el Aula ASA Objeto de Verificación conforme al Cronograma de Verificación ASA y la Autoridad de la Escuela le niegue el acceso, registrará en la MSC un Incidente Imputable a la Escuela conforme a la Cláusula 6 del presente Contrato. La SEP en conjunto con el Prestador determinará las Aulas ASA Objeto de Verificación que sustituirán a aquéllas donde le haya sido negado el acceso al Prestador y modificarán el Cronograma de Verificación del Periodo de que se trate.

9.7 Identificación del personal del Prestador. El Prestador se asegurará de que el personal que realice las Actividades de Verificación en las Aulas ASA Objeto de Verificación se presenten con una identificación oficial (credencial de elector o pasaporte), una credencial que lo identifique como empleado del Prestador así como una carta firmada por un representante legal del Prestador explicando el propósito de la Visita de Verificación. Dichos documentos deberán entregarse a la Autoridad de la Escuela que corresponda, a fin de que se le permita el acceso al Aula o Aulas ASA Objeto de Verificación. En el supuesto de que por no presentarse con la documentación indicada, la Autoridad de la Escuela no le permita el acceso al Aula o Aulas ASA Objeto de Verificación, será responsabilidad del Prestador programar una nueva Visita de Verificación sin costo para la SEP y si, como consecuencia de ello, el Aula o Aulas ASA Objeto de Verificación no alcanzan la condición de Aulas ASA Verificadas conforme al

Cronograma ASA de Verificación, se aplicarán las penalizaciones a que se refieren las Cláusulas 9.3 y 17.2 y el **Anexo 22** del presente Contrato.

CLÁUSULA 10

SERVICIO DE VERIFICACIÓN EN SITIO DE LAS CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LA INFRAESTRUCTURA MMS

10.1 Servicio de Verificación de Aulas MMS. Como parte de los Servicios materia de este Contrato, el Prestador se obliga a prestar el Servicio que se describe a continuación (el "**Servicio de Verificación de Aulas MMS**"):

(1) A más tardar dentro de los quince (15) Días anteriores al inicio de cada Periodo de Verificación MMS, el Prestador deberá entregar a la SEP el Cronograma de Verificación MMS del Periodo de Verificación MMS de que se trate el cual deberá haber acordado previamente con las Autoridades Educativas Estatales que correspondan, así como el listado de Aulas MMS Objeto de Verificación para el Periodo de Verificación MMS que se trate. La SEP sólo podrá objetar el Cronograma de Verificación MMS y el listado de Aulas MMS Objeto de Verificación cuando éstos no se ajusten a los criterios que se establecen en el **Anexo 10**, y se entenderá que dicho Cronograma de Verificación MMS del Periodo de Verificación MMS de que se trate ha sido aprobado por la SEP si ésta no formula objeción alguna dentro de los diez (10) Días siguientes a la fecha en que el Prestador se lo hubiere entregado a la SEP.

(2) El Prestador deberá llevar a cabo una verificación en sitio pormenorizada y detallada de los todos y cada uno conceptos que se mencionan en el **Anexo 5**, en todas y cada una de las Aulas MMS Objeto de Verificación, así como verificar si cumple con las especificaciones técnicas que para las Aulas ASA se indican en el **Anexo 26**.

(3) Como parte del proceso de verificación a que se refiere el inciso (2) anterior, el Prestador ejecutará el Protocolo de Revisión y Pruebas MMS de conformidad con lo señalado en el **Anexo 5**, en el entendido de que el Prestador deberá abstenerse de realizar cualquiera de las siguientes acciones: (i) instalar cualquier tipo de software en algún Equipo MMS, (ii) retirar componente alguno de la Infraestructura MMS, y (iii) reproducir o de cualquier forma copiar en forma parcial o total el Software Enciclomedia.

(4) Durante el proceso de verificación, el Prestador deberá requisitar el Acta de Verificación MMS cuyo formato se adjunta como Anexo B del **Anexo 5** haciendo las observaciones y comentarios que resulten procedentes respecto de cada uno de los conceptos que se señalan en dicha Acta de Verificación MMS. El Prestador deberá fotografiar las Aulas MMS Objeto de Verificación de conformidad con lo previsto en esta Cláusula 10.1 y acompañar al Acta de Verificación la fotografía correspondiente.

(5) El Prestador levantará una Encuesta de Satisfacción con el Docente del Aula o, en su ausencia, con las Autoridades de la Escuela.

(6) Tanto el Acta de Verificación MMS como la Encuesta de Satisfacción deberán ser firmadas por el Prestador y firmadas y selladas por la Autoridad de la Escuela. El Prestador deberá hacer llegar a la SEP, para su validación, el Acta de Verificación MMS adjuntando la Encuesta de Satisfacción, dentro de los primeros cinco (5) Días Hábiles del Mes siguiente a la fecha en que se hayan concluido las Actividades de Verificación respecto de las Aulas MMS Objeto de Verificación durante el Periodo de Verificación MMS de que trate.

(7) El Prestador deberá elaborar los Reportes V-MMS que se listan en el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 17** y enviar a la SEP copia digitalizada de los mismos dentro de los plazos que se indiquen en dicho **Anexo 17.**

10.2 Tarifa V-MMS. Por los Servicios de Verificación de Aulas MMS que describen en la Cláusula 10.1 anterior, la Secretaría pagará al Prestador de conformidad con lo previsto en la Cláusula 15 la Tarifa V-MMS por una sola vez, por cada Aula MMS Verificada, el Mes inmediato siguiente a la fecha en que el Aula MMS de que se trate alcance la condición de Aula ASA Verificada. Se considerará que un Aula MMS alcanzó la condición de Aula MMS Verificada (el "**Aula MMS Verificada**") y se registrará como tal en la MSC a más tardar el décimo Día siguiente a la fecha en que el Prestador envíe a la SEP, para su validación, el Acta de Verificación MMS debidamente requisitada, firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela, siempre y cuando la SEP no objete, dentro de ese plazo, el Acta de Verificación MMS de que se trate.

10.3 Penas Convencionales. El Prestador estará obligado a pagar a la Secretaría las penalizaciones que se señalan en la Cláusula 17.2 de conformidad y por los incumplimientos que se describen en el documento que se adjunta como **Anexo 22** relativos a los Servicios Verificación de Aulas MMS.

10.4. Periodo de Prestación del Servicio de Verificación de Aulas MMS. (a) Los Servicios Verificación de Aulas MMS deberán prestarse durante los Periodos de Verificación MMS a partir del 1o de febrero de 2006 y hasta la fecha en que la totalidad de las Aulas MMS Objeto de Verificación alcancen la condición de Aulas MMS Verificadas.

(b) Las Actividades de Verificación deberán desarrollarse dentro del Calendario Escolar y en Horario Escolar.

10.5 Información a ser proporcionada por la SEP. A fin de que el Prestador esté en condiciones de prestar los Servicios Verificación de Aulas MMS de conformidad con lo previsto en la Cláusula 10.1, la SEP deberá proporcionar al Prestador la información y documentación que se lista a continuación conforme dicha información vaya estando a disposición de la SEP, en el entendido de que la SEP podrá modificar dicha información en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato:

(1) Un listado de los domicilios exactos de cada una de las Aulas MMS Objeto de Verificación;

(2) Una base de datos en la que la SEP señale el nombre de las personas y la información para contactar de las personas que, en representación de las Autoridades Educativas Estatales que correspondan a las diversas Aulas MMS, serán las facultadas para actuar en representación de dichas Autoridades Educativas Estatales para todo lo relacionado con este Contrato, información que pasará a formar parte del **Anexo 11** de este Contrato.

10.6 Obligación de la SEP. La SEP será responsable de solicitar a la Autoridad Educativa Estatal que gestione ante las Autoridades de las Escuelas el acceso del Prestador a las Aulas MMS Objeto de Verificación de conformidad con cada uno de los Cronogramas de Verificación MMS. En el supuesto de que el Prestador, a través de su personal, se presente en el Aula MMS Objeto de Verificación conforme al Cronograma de Verificación MMS y la Autoridad de la Escuela le niegue el acceso, registrará en la MSC un Incidente Imputable a la Escuela conforme a la Cláusula 6 del presente Contrato. La SEP en conjunto con el Prestador determinará las Aulas MMS Objeto de Verificación que sustituirán a aquéllas donde le haya sido negado el acceso al Prestador y modificarán el Cronograma de Verificación del Periodo de que se trate.

10.7 Identificación del personal del Prestador. El Prestador se asegurará de que el personal que realice las Actividades de Verificación en las Aulas MMS Objeto de Verificación se presenten con una identificación oficial (credencial de elector o pasaporte), una credencial que lo identifique como empleado del Prestador, una carta firmada por un representante legal del

Prestador explicando el propósito de la Visita de Verificación y una copia del oficio de la SEP a que se hace referencia en la Cláusula 14.6 de este Contrato. Dichos documentos deberán entregarse a la Autoridad de la Escuela que corresponda, a fin de que se le permita el acceso al Aula o Aulas MMS Objeto de Verificación. En el supuesto de que por no presentarse con la documentación indicada, la Autoridad de la Escuela no le permita el acceso al Aula o Aulas MMS Objeto de Verificación, será responsabilidad del Prestador programar una nueva Visita de Verificación sin costo para la SEP y si, como consecuencia de ello, el Aula o Aulas MMS Objeto de Verificación no alcanzan la condición de Aulas MMS Verificadas conforme al Cronograma MMS de Verificación, se aplicarán las penalizaciones a que se refieren las Cláusulas 10.3 y 17.2 y el **Anexo 22** del presente Contrato.

CLÁUSULA 11

RESPONSABILIDADES DEL PRESTADOR EN MATERIA DE MEDICIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

11.1 Responsabilidades del Prestador en la Determinación de Penalidades a los Proveedores MMS. En el supuesto de que el Prestador proporcione información errónea a la SEP y ello traiga como resultado o dé lugar a la imposición incorrecta de penalidades por parte de la Secretaría a los Proveedores MMS de que se trate, el Prestador deberá cubrir (i) los montos de las penalidades que no hayan sido aplicadas a los Proveedores MMS de que se trate y que, de haberse proporcionado la información correcta por parte del Prestador, se habrían aplicado, más los intereses sobre el monto de dichas penalidades a la Tasa de Gastos Financieros, o (ii) tratándose de penalidades que se hayan aplicado en exceso a los Proveedores MMS, respecto de las cuales éstos hayan reclamado su devolución y ésta haya procedido, el Prestador deberá pagar a la Secretaría la cantidad que ésta haya pagado al Proveedor MMS por concepto de intereses aplicando la Tasa de Gastos Financieros. Lo anterior sin perjuicio de la aplicación de penalizaciones al Prestador de conformidad con la Cláusula 17.2 y el **Anexo 22** del presente Contrato. Asimismo, en caso de presentarse los supuestos anteriores, el Prestador deberá indemnizar y sacar en paz y a salvo e indemnizar a los funcionarios públicos de la Secretaría por los daños y perjuicios en que estos incurran (incluyendo el pago de los honorarios de sus asesores legales), en caso de que como resultado de los errores en la imposición de penalidades a los Proveedores MMS, dichos funcionarios públicos deban enfrentar procesos legales o administrativos como resultado de lo anterior.

11.2 Responsabilidades del Prestador en la Determinación de Penalidades a los Proveedores SCMR-ASA. En el supuesto de que el Prestador proporcione información errónea a la SEP y ello traiga como resultado o dé lugar a la imposición incorrecta de penalidades por parte de la Secretaría a los

Proveedores SCMR-ASA de que se trate, el Prestador deberá cubrir (i) los montos de las penalidades que no hayan sido aplicadas a los Proveedores SCMR-ASA de que se trate y que, de haberse proporcionado la información correcta por parte del Prestador, se habrían aplicado, más los intereses sobre el monto de dichas penalidades a la Tasa de Gastos Financieros, o (ii) tratándose de penalidades que se hayan aplicado en exceso a los Proveedores SCMR-ASA, respecto de las cuales éstos hayan reclamado su devolución y ésta haya procedido, el Prestador deberá pagar a la Secretaría la cantidad que ésta haya pagado al Proveedor SCMR-ASA por concepto de intereses aplicando la Tasa de Gastos Financieros. Lo anterior sin perjuicio de la aplicación de penalizaciones al Prestador de conformidad con la Cláusula 17.2 y el **Anexo 22** del presente Contrato. Asimismo, en caso de presentarse los supuestos anteriores, el Prestador deberá indemnizar y sacar en paz y a salvo e indemnizar a los funcionarios públicos de la Secretaría por los daños y perjuicios en que estos incurran (incluyendo el pago de los honorarios de sus asesores legales), en caso de que como resultado de los errores en la imposición de penalidades a los Proveedores SCMR-ASA, dichos funcionarios públicos deban enfrentar procesos legales o administrativos como resultado de lo anterior.

CLÁUSULA 12

NIVELES DE SERVICIO DE LA MSC

12.1. Niveles de Servicio de la MSC. El Prestador deberá cumplir con los niveles de servicio y porcentajes mínimos de cumplimiento, atención y disponibilidad en la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato que se mencionan a continuación de conformidad (los "**Niveles de Servicio de la MSC**"):

(1) Las Llamadas Abandonadas no podrán exceder del cinco por ciento (5%) de las llamadas contestadas por el Sistema IVR o ACD;

(2) No menos del ochenta y cinco por ciento (85%) de los Incidentes reportados a través del SCMR, deberán ser Resueltos o Canalizados por el Agente de la MSC a la Instancia para la Resolución de Incidentes que corresponda en un plazo que no deberá exceder de treinta (30) minutos contados a partir del registro del reporte en el SCMR;

(3) No menos del ochenta y cinco por ciento (85%) de los Incidentes reportados a través de un Sistema de Comunicación diverso al SCMR, deberán ser Resueltos o Canalizados por el Agente de la

MSC a la Instancia para la Resolución de Incidentes que corresponda en un plazo que no deberá exceder de treinta (30) minutos contados a partir de que el Agente de la MSC conteste la llamada o de la recepción del reporte del Incidente de que se trate por el Sistema de Comunicación de que se trate; y

(4) Los Sistemas de Telecomunicaciones deberán estar disponibles y operando por lo menos, en una proporción no menor al noventa y nueve punto cinco por ciento (99.5%) dentro del Horario de Operación aplicable a las Aulas No Escolares.

12.2 Penalizaciones por Incumplimiento en los Niveles de Servicio de la MSC. En caso de incumplimiento del Prestador con los Niveles de Servicio de la MSC a que se refiere la Cláusula 12.1 anterior, se aplicarán las penalizaciones que se indican en la Cláusula 17.2 y el **Anexo 22**.

CLÁUSULA 13

OTRAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

13.1 Obligaciones Incluidas. Las Partes acuerdan que las obligaciones del Prestador bajo el presente Contrato incluyen (i) realizar todas aquellas actividades que, sin estar expresamente determinadas o descritas en este Contrato, se requieran o resulten necesarias para la prestación de los Servicios materia del presente Contrato, para que la MSC esté Disponible y Operando durante toda la vigencia del presente Contrato, conforme a los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, y (ii) celebrar todos aquellos actos jurídicos necesarios para el mismo fin.

13.2 Cumplimiento de las Leyes Aplicables. El Prestador prestará los Servicios con estricto cumplimiento de las Leyes Aplicables, incluyendo, sin limitar, las leyes en materia laboral, así como con las Prácticas Prudentes de la Industria.

13.3 Servicios Escalonados. Inmediatamente después del inicio de la vigencia de este Contrato, el Prestador comenzará las actividades que se requieran o resulten necesarias para cumplir con sus obligaciones bajo el presente Contrato de tal manera que se alcance la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de la MSC y se inicie la prestación de los Servicios en las fechas que corresponda de conformidad con lo previsto en este Contrato.

13.4 Carácter de Patrón del Prestador Frente a sus Trabajadores. El Prestador tendrá el carácter de patrón respecto de todo el personal y de los trabajadores que emplee para la prestación de los Servicios y para cumplir con todas y cada una de las obligaciones a su cargo previstas en el presente Contrato, y por ningún motivo deberán considerarse como empleados de la SEP o de la Secretaría. El Prestador mantendrá en paz y a salvo a la Secretaría y, en su caso, indemnizará a la Secretaría por cualquier daño o perjuicio que ésta sufriera por el incumplimiento de esta Cláusula.

13.5 Continuidad de Servicios. El Prestador se obliga a mantener durante la vigencia del presente Contrato el Plan de Continuidad de Servicios que se contiene en la Sección Técnica de la Propuesta del Prestador que se adjunta como **Anexo 12**.

13.6 Pago de Impuestos. El Prestador será responsable del pago de todos los Impuestos pagaderos a cualquier Autoridad Gubernamental así como el pago de todos los impuestos, tarifas y otras contribuciones fiscales y costos pagaderos a cualquier entidad gubernamental no mexicana, que resulten del financiamiento, de la adquisición de los materiales y Equipos MSC y en general de la Infraestructura MSC, así como de cualquier otra actividad que deba desarrollar el Prestador para prestar los Servicios y para cumplir con las obligaciones a su cargo previstas en este Contrato, incluyendo sin limitación, el impuesto sobre la renta, el impuesto al activo, los aranceles e impuestos de importación, etc.

13.7 Otros Documentos. Todos los Documentos del Proyecto presentados por el Prestador y cualquier modificación o adición a los mismos deberá hacerse en términos y condiciones compatibles con (i) las obligaciones del Prestador y los derechos de la Secretaría conforme a este Contrato, y (ii) los términos y condiciones relevantes contenidos en los Documentos de Licitación.

13.8 Acceso a Información y Derechos de Inspección y Supervisión.
(a) El Prestador proporcionará a la SEP la información que ésta le solicite sobre la operación de la MSC.

(b) La SEP tendrá en todo momento el derecho a verificar que el Prestador cuente con la Infraestructura MSC indicada en su Propuesta Técnica, así como supervisar el desarrollo de las actividades del Prestador y dar seguimiento al cumplimiento de los términos y condiciones del presente Contrato por el Prestador. Para ello, la SEP podrá realizar visitas de inspección a las instalaciones de la MSC para verificar que cuente con la Infraestructura MSC indicada en la Propuesta Técnica del Prestador y/o mantener un supervisor en sitio durante la vigencia del Contrato o por los periodos de tiempo que considere conveniente, y podrá asimismo realizar auditorías, ya sea directamente o por

conducto de terceros, ya sea a través de la verificación manual de la información que se contenga en el hardware y software de la MSC, o a través de la implantancion de software especialiazado para la realización de auditorías de este tipo. Para estos efectos, el Prestador, en Horas Hábiles y Días Hábiles, permitirá a los representantes de la SEP el acceso a las instalaciones de la MSC y mantendrá disponible en todo momento un espacio de trabajo para el supervisor de la SEP, incluyendo equipo de cómputo y línea telefónica. Los representantes y supervisores de la SEP deberán cumplir con las normas de seguridad e instrucciones razonables del Prestador durante sus visitas a las instalaciones de la MSC.

(c) La primer visita de inspección se realizará por la SEP a partir de los diez (10) Días hábiles y a más tardar a los veinte (20) Días hábiles, posteriores a la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC, a fin de verificar que el Prestador cuenta con el Equipo MSC y la Paquetería de Software MSC mínimos establecidos en los Requerimientos y Especificaciones Técnicas y en la Propuesta Técnica del Prestador. En caso de que las instalaciones de la MSC se encuentren fuera de la Ciudad de México, el licitante ganador deberá absorber los gastos completos de dos personas de la SEP durante los Días que dure la verificación de Equipo MSC y la Paquetería de Software MSC.

(d) En cada visita de inspección que realice la SEP, se levantará un acta (el "**Acta de Inspección de la MSC**") donde se hará constar lo siguiente, además de cualquier situación, hecho o circunstancia que incida en el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones del Prestador bajo el presente Contrato y que se detecten durante la visita de inspección: (i) el Equipo MSC existente que se encuentra funcionando y la Paquetería de Software existente y en operación, (ii) en caso de que hubiera problemas de operación, se indicará el equipo y el software que no se encuentra funcionando debidamente o se señalarán las diferencias que hubiere importantes entre la Propuesta Técnica del Prestador y el Equipo MSC y la Paquetería de Software MSC existente en las instalaciones; y (iii) se establecerán las acciones a realizar por el Prestador. El Acta de Inspección de la MSC se firmará por el Prestador, si desea hacerlo, y por el personal de la SEP que realice la inspección.

(e) El Prestador tendrá un plazo no mayor a 10 (diez) Días hábiles para corregir cualquier condición de incumplimiento por parte del Prestador en relación con cualquier componente material o humano de la Infraestructura MSC, sin perjuicio de que se apliquen las penalidades que corresponden conforme a la Cláusula 17.2 y el **Anexo 22**. El plazo para corrección de incumplimientos comenzará a correr a partir del Día siguiente a la fecha indicada en el Acta de Inspección de la MSC correspondiente. El hecho de no corregir dentro del plazo que corresponda las condiciones de incumplimiento indicadas en el acta correspondiente, será un Evento de Incumplimiento del Prestador.

13.9 Ajustes a la Fecha de Inicio del Servicio. La fecha de inicio del Servicio de cualesquiera de los Servicios que deben prestarse bajo este Contrato, podrá ser modificada únicamente si el Prestador se encuentra impedido de iniciar la prestación del Servicio de que se trate en la fecha que corresponda de conformidad con lo previsto en este Contrato como resultado de un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, en cuyo caso la fecha de inicio del Servicio de que se trate será prorrogada por un período igual al período de retraso ocasionado por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor; en el entendido de que el Prestador deberá efectuar una solicitud por escrito a la SEP especificando el Caso Fortuito o Fuerza Mayor en cuestión y la manera en que el mismo ha retrasado el cumplimiento de iniciar la prestación del Servicio de que se trate, dentro de los siete (7) Días siguientes a la fecha en que tenga conocimiento o debió haber tenido conocimiento de la ocurrencia del Caso Fortuito o Fuerza Mayor en cuestión. En caso de que dicha solicitud no se efectúe a tiempo por el Prestador, la fecha en que deba dar inicio la prestación del Servicio de que se trate no será prorrogada.

13.10 Penalizaciones. El Prestador estará obligado a pagar a la Secretaría las penalizaciones que se señalan en la Cláusula 17.2, ya sea por demoras o por incumplimientos en las prestación de los Servicios materia del presente Contrato, salvo que la demora o el incumplimiento de que se trate sea imputable a la SEP, a la Secretaría o a la Autoridad Educativa Estatal o a la Autoridad de la Escuela o haya sido ocasionada por un Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

13.11 Pronto Aviso de Eventos de Incumplimiento. Tan pronto el Prestador tenga conocimiento de la existencia de un Evento de Incumplimiento del Prestador, éste lo notificará por escrito a la SEP y a la Secretaría. Dicha comunicación deberá contener el detalle de las circunstancias que causaron dicho Evento de Incumplimiento del Prestador y deberán especificar las acciones que el Prestador planea efectuar al respecto.

13.12 Mantenimiento. El Prestador se obliga a dar el mantenimiento preventivo y correctivo que requiera la Infraestructura MSC conforme a las Prácticas Prudentes de la Industria.

13.13 Entrenamiento Continuo. El Prestador deberá establecer los programas de capacitación necesarios para que los Agentes de la MSC estén en condiciones de proporcionar los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento ASA y los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento MMS, así como para la Resolución de Incidentes de Primer Nivel.

13.14 Base de Datos de la MSC. El Prestador deberá crear y mantener actualizada la Base de Datos de la MSC de conformidad con los Requerimientos y

Especificaciones Técnicas, en la que se deberá registrar la información que le sea proporcionada por la SEP y los demás Usuarios de la MSC, así como para el cumplimiento de las obligaciones que se establecen en este Contrato, incluyendo sin limitar los hechos, eventos y circunstancias que se señalan en las Cláusulas 5 a 10 del Presente Contrato y en los Anexos de este Contrato.

13.15 Sistema de Consulta. El Prestador deberá tener disponibles para consulta por parte de los Usuarios de la MSC autorizados por la SEP conforme a la Cláusula 14.5 de este Contrato, todos los reportes e informes de la Base de Datos de la MSC que genere vía un portal en Internet de la MSC, de conformidad con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas del **Anexo 15** y su Propuesta Técnica adjunta como **Anexo 12** del presente Contrato. El Prestador deberá contar con niveles de seguridad para el acceso dependiendo del Usuario de la MSC de que se trate y su Perfil de Uso.

13.16 Reportes. (a) El Prestador deberá entregar los Reportes a la Secretaría de conformidad con, y dentro de los plazos previstos en el presente Contrato y deberán ajustarse a los formatos de presentación que requiera la Secretaría. El Prestador deberá someter previamente a la consideración de la Secretaría los formatos conforme a los cuales pretende entregar los Reportes a fin de que la Secretaría le haga las observaciones y comentarios que estime pertinentes y asegurarse que los mismos cumplirán con los requerimientos de la Secretaría.

(b) En caso de que un Reporte no contenga toda la información que debe reflejar de conformidad con lo previsto en este Contrato, contenga información que no sea veraz, o en caso de no se ajuste a los requerimientos de la Secretaría, se considerará como si no hubiere sido entregado, sin perjuicio de las penalizaciones que resulten aplicables.

(c) La entrega de los Reportes será condición indispensable para que se proceda al pago de las facturas por los Servicios prestados bajo el presente Contrato de conformidad con lo previsto en la Cláusula 16.1(b).

CLÁUSULA 14

OTRAS OBLIGACIONES DE LA SECRETARÍA

14.1 Pago de la Tarifa. La Secretaría pagará las Tarifas en forma mensual, en función de los Servicios prestados bajo el presente Contrato durante el Mes inmediato anterior, de conformidad con lo previsto en las Cláusulas 5 a 10 y las Cláusulas 15 y 16.

14.2 Entrega del Software Enciclomedia y Capacitación a Agentes de la MSC. La SEP hará entrega al Prestador de la última versión actualizada del Software Enciclomedia, a más tardar el quinto (5º) Día siguiente al inicio de vigencia del presente Contrato, y durante la vigencia del Contrato entregará las actualizaciones del Software Enciclomedia a fin de que el Prestador esté en posibilidad de proporcionar Soporte Técnico a usuarios como parte de los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento MMS y los Servicios de Atención, Soporte y Seguimiento ASA. Asimismo, la SEP capacitará a los Agentes de la MSC que le indique el Prestador en el uso del Software Enciclomedia, dentro de los treinta (30) Días siguientes a la primer entrega del Software Enciclomedia y a la entrega de cada actualización.

14.3 Presupuesto Anual de Egresos. La Secretaría solicitará y hará sus mejores esfuerzos para lograr la inclusión de los recursos necesarios para satisfacer las obligaciones que adquiere con motivo de la celebración de este Contrato, en los proyectos del Presupuesto Anual de Egresos de la Federación correspondientes a cada Año subsecuente al de la celebración del presente Contrato en que esté obligada a hacer cualquier pago.

14.4 Limitación de Obligaciones. Excepto por lo expresamente previsto en el presente Contrato, la Secretaría no tendrá ninguna otra obligación. Las Autorizaciones Gubernamentales que deberá obtener el Prestador, estarán a cargo del Prestador exclusivamente, y la Secretaría no tendrá obligación alguna de pago por concepto de los mismos.

14.5 Usuarios de la MSC. Dentro de los 15 (quince) Días siguientes al inicio de vigencia del presente Contrato, la SEP entregará al Prestador la lista de los Usuarios de la MSC que tendrán acceso al sistema de consulta a que se refiere la Cláusula 13.15 del presente Contrato, especificando los Perfiles de Uso de los mismos, y modificará, eliminará o agregará tantos Usuarios de la MSC y Perfiles de Uso como considere conveniente.

14.6 Oficio de Presentación. La SEP deberá entregar al Prestador un oficio de la SEP dirigido a cada Entidad Federativa en la que la SEP informe que el Prestador es la persona autorizada para realizar las Actividades de Verificación. Dicho oficio deberá ser mostrado por el Prestador en cada una de las Visitas de Verificación que realice en los términos del presente Contrato.

CLÁUSULA 15

TARIFAS

15.1 Moneda de las Tarifas; Impuesto al Valor Agregado. Las Tarifas están denominadas en Pesos. La Secretaría realizará los pagos correspondientes en México mediante depósito en la cuenta que el Prestador designe en su oportunidad por escrito. A todos los pagos que realice la Secretaría de acuerdo a este Contrato deberá agregarse el IVA que corresponda toda vez que las Tarifas no incluyen dicho impuesto.

15.2 Obligación de Pagar la Tarifa. (a) Las Tarifas se pagarán por Categoría de Servicios y por Aula de conformidad con lo previsto en las Cláusulas 5 a 10 y a lo señalado en el **Anexo 30**, y no procederán ajustes al importe de las Tarifas en caso de aumento o disminución del número de Aulas relativas a una determinada Categoría de Servicios ni en caso de que uno o más de los Servicios no se lleguen a prestar de conformidad con lo señalado en las Cláusulas 5.2(d) y 8.2(b) de este Contrato. A partir de la fecha que corresponda de conformidad con lo señalado en las Cláusulas 5.2 y 6.2, la Secretaría pagará mensualmente al Prestador la Tarifa que corresponda en cada caso, como contraprestación por los Servicios prestados durante el Mes inmediato anterior y hasta que concluya la prestación de los Servicios de que se trate de conformidad con lo previsto en dichas Cláusulas. Tratándose del pago de Tarifas que deban ser pagadas por una sola vez y a que se hace referencia en las Cláusulas 7.2, 8.2, 9.2 y 10.2, la Secretaría pagará el importe de la Tarifa que corresponda el Mes inmediato siguiente a la fecha en que se hubiere prestado el Servicio que corresponda y se actualice el derecho del Prestador al cobro de la Tarifa correspondiente de conformidad con lo señalado en dichas Cláusulas

En el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 30** se describe la manera en que se determinará el pago mensual de las Tarifas que corresponda realizar a la Secretaría de conformidad con el presente Contrato, dependiendo del número de Aulas ASA en Alta, Aulas MMS en Alta y Aulas ASA en Alta Conectadas que tuvieron dicha condición de Aulas ASA en Alta, Aulas MMS en Alta y Aulas ASA en Alta Conectadas el Mes anterior, y dependiendo de la naturaleza de la Tarifa (mensual o por una sola vez) que en cada caso corresponda.

(b) La Secretaría deducirá de la Tarifa que respecto de un Servicio deba pagar en un Mes determinado, las penalizaciones que resulten aplicables en términos de la Cláusula 17.2.

(c) El importe que deberá pagar la Secretaría mensualmente por concepto de Tarifa (descontando las penalizaciones correspondientes de conformidad con lo señalado en el inciso (b) anterior) se determinará de la siguiente manera:

(i) Respecto del Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS, se multiplicará la Tarifa SS-MMS por el número de Aulas MMS en Alta que hayan tenido la condición de Aulas MMS en Alta durante todo el Mes de que se trate. Tratándose de Aulas MMS que no tuvieron la condición de Aulas MMS en Alta durante todo el Mes sino por un sólo un cierto número de Días durante dicho Mes, entonces el importe a pagar por concepto de Servicio de Atención, Soporte y Seguimiento MMS respecto de cada una de dichas Aulas MMS en Alta se determinará multiplicando la Tarifa SS-MMS Diaria por el número de Días en que cada una de dichas Aulas MMS en Alta tuvieron la condición de Aula MMS en Alta durante dicho Mes.

(ii) Respecto del Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA, se multiplicará la Tarifa SS-ASA por el número de Aulas ASA en Alta que hayan tenido la condición de Aulas ASA en Alta durante todo ese Mes de que se trate. Tratándose de Aulas ASA en Alta que no tuvieron la condición de Aulas ASA en Alta durante todo el Mes sino por sólo un cierto número de Días durante dicho Mes, entonces el importe a pagar por concepto de Servicio de Atención, Soporte y Seguimiento MMS respecto de cada una de dichas Aulas ASA en Alta se determinará multiplicando la Tarifa SS-ASA Diaria por el número de Días en que cada una de dichas Aulas ASA en Alta tuvieron la condición de Aulas ASA en Alta durante dicho Mes. En caso de que una o más Aulas ASA en Alta hayan tenido también la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas en el Mes de que se trate, se pagará además la Tarifa SS-CMR-ASA correspondiente y a efecto de determinar el importe a pagar por este concepto, se multiplicará la Tarifa SS-CMR-ASA por el número de Aulas ASA en Alta que hayan tenido la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas durante todo el Mes de que se trate; y tratándose de Aulas ASA en Alta Conectadas que no tuvieron la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas durante todo el Mes sino por sólo un cierto número de Días durante dicho Mes, el importe a pagar por concepto de Tarifa CMR-ASA respecto de cada una de dichas Aulas ASA en Alta Conectadas se determinará multiplicando la Tarifa SS-CMR-ASA Diaria por el número de Días en que cada una de dichas Aulas Aulas ASA en Alta Conectadas tuvieron la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas durante dicho Mes.

(iii) Respecto del Servicio de Seguimiento de Instalación MMS, se multiplicará la Tarifa SI-MMS por el número de Aulas respecto de las cuales se haya levantado un Evento de Aula MMS Instalada en el Mes de que se trate.

(iv) Respecto del Servicio de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA, se multiplicará la Tarifa SI-ASA por el número de Aulas respecto de las cuales se haya levantado un Evento de Aula ASA Conectada en el Mes de que se trate.

(v) Respecto del Servicio de Verificación de Aulas MMS, se multiplicará la Tarifa V-MMS por el número de Aulas MMS Verificadas y respecto de las cuales se haya entregado a la SEP el Acta de Verificación MMS correspondiente en el Mes de que se trate.

(vi) Respecto del Servicio de Verificación de Aulas ASA, se multiplicará la Tarifa V-ASA por el número de Aulas ASA Verificadas y respecto de las cuales se haya entregado a la SEP el Acta de Verificación ASA correspondiente en el Mes de que se trate.

En el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 30** se desarrolla un ejemplo de la aplicación de la forma de calcular los montos a facturar por el Prestador para su cobro a la Secretaría.

15.3 Contraprestación Única por Servicio. El Prestador reconoce y acepta que la Tarifa establecida para cada uno los Servicios a ser prestados conforme al Presente Contrato, será su única contraprestación por el Servicio en cuestión, y que, como tal, incluye todos los costos, gastos y utilidades, incluyendo capital, costos financieros, cambiarios, administrativos, de operación y mantenimiento, impuestos, seguros, y otras contingencias del Prestador que se deriven de la firma, cumplimiento, terminación o rescisión de este Contrato. El Prestador reconoce además, que el método para el cálculo de cada Tarifa toma en cuenta los costos, gastos y utilidades resultantes de la provisión de cada Categroría de Servicios aquí previstos, así como de todas las actividades desarrolladas por el Prestador relacionadas con el diseño, instalación y puesta en operación de la Infraestructura MSC, y con la operación y mantenimiento de la misma y por demás las actividades a ser realizadas por el Prestador conforme al presente Contratoo, incluyendo costos y gastos derivados de condiciones operativas, socio-económicas, políticas, climáticas, ambientales y geográficas; restricciones por los caminos, rutas de acceso y restricciones de espacio; relaciones con la comunidad, disponibilidad de materiales y de instalaciones temporales, servicios públicos, equipo, transporte y mano de obra. En virtud de lo anterior, el Prestador no tendrá derecho a reclamar ningún tipo de ajuste, compensación, indemnización o reclamo relacionado de cualquier forma con la celebración, cumplimiento, rescisión o terminación del presente Contrato, salvo lo expresamente previsto en el mismo.

15.4 Ajustes a las Tarifas. La Tarifa NMS-CMR-ASA, la Tarifa NMS-MMS, la Tarifa SS-ASA y la Tarifa SS-MMS, así como la Tarifa SI-ASA en caso de que los Servicios de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA se presenten después del 31 de diciembre de 2006, serán actualizadas el 31 de diciembre de cada Año por la variación del Índice Nacional de Precios al Consumidor publicado por el Banco de México.

Para realizar la actualización mencionada, la Tarifa de que se trate será multiplicado por el factor de ajuste que resulte de:

$$FA_a = \frac{INPC_a}{INPC_0}$$

Donde:

FA_a es el factor de ajuste del Año *a*, en el entendido de que el primer Año de servicio será fraccional.

$INPC_a$ es el Índice Nacional de Precios al Consumidor publicado por el Banco de México para el Mes de diciembre del Año *a*.

$INPC_0$ es el Índice Nacional de Precios al Consumidor, publicado por el Banco de México para el Mes de la presentación de la Propuesta.

Las Partes firmarán una minuta en la que se señale las a Tarifa NMS-CMR-ASA, la Tarifa NMS-MMS, la Tarifa SS-ASA y la Tarifa SS-MMS, así como la Tarifa SI-ASA en caso de que los Servicios de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA se presenten después del 31 de diciembre de 2006 que se aplicarán a partir de la fecha de la actualización hasta la siguiente actualización, si la hubiera.

CLÁUSULA 16

FACTURACIÓN Y PAGOS

16.1 Contenido y Fecha de Emisión de las Facturas. (a) El Prestador deberá entregar a la Secretaría a más tardar el quinto Día (o en caso de que este Día no sea Día Hábil, del Día Hábil anterior) de cada Mes, una factura por los Servicios prestados durante el Mes anterior, de conformidad con lo señalado en la Cláusula 15 (deduciendo en todo caso el importe de las penalizaciones que hubieren resultado aplicables durante el Mes de que se trate). La factura deberá cumplir con los requisitos fiscales aplicables y acompañarse de un estado de cuenta conciliado y pormenorizado que contenga la siguiente información: (a) el cálculo de la Tarifa por Servicio y adjuntando una copia de la última minuta firmada para el ajuste de la Tarifa de que se trate a que se hace referencia en la Cláusula 15.4 para aquellas Tarifas que sean objeto de dicho ajuste; (b) el cálculo de las penalizaciones y cualquier cantidad adeudada a la Secretaría bajo el presente Contrato; (c) los montos totales que deberá pagar la Secretaría con

respecto de la Tarifa de cada uno de los Servicios prestados; y (d) el monto total a pagar por la Secretaría por el conjunto de Servicios prestados durante ese Mes.

(b) El Prestador deberá presentar su factura acompañada de una copia de todos los Reportes correspondientes a las actividades del Mes a cuyos Servicios se refiera la factura de que se trate y que el Prestador esté obligado a entregar de conformidad con este Contrato. La omisión en la entrega de los Reportes, causará que no se dé trámite a dicha factura, sin perjuicio de la aplicación de las penalizaciones que resulten aplicables por la demora en la entrega de los Reportes.

16.2 Fecha de Pago. La SEP contará con un plazo de quince (15) Días para aprobar la factura o para objetar uno o más conceptos de la misma, en el entendido de que si la SEP no objetare parte o la totalidad de dicha factura, se tendrá por aprobada al término del plazo antes mencionado. En caso de que la SEP objete algún concepto o monto de la factura, se lo notificará al Prestador a efecto de que éste modifique la factura según corresponda. Una vez aprobada la factura por la SEP, la Secretaría pagará dentro de los treinta (30) Días siguientes a la fecha en que SEP apruebe la factura o ésta se tenga por aprobada, el monto total neto debido al Prestador por los Servicios prestados el Mes al que se refiera dicha factura. En caso de que el Día de pago no sea un Día Hábil Bancario, la Secretaría deberá realizar el pago en el Día Hábil Bancario inmediato siguiente.

16.3 Gastos Financieros. En caso de pago extemporáneo, la Secretaría pagará al Prestador, a partir de la fecha de vencimiento, intereses sobre la cantidad debida y no pagada a la Tasa de Gastos Financieros que corresponda, conforme al Artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

16.4 Desacuerdos. En caso de cualquier desacuerdo referente a todo o parte de las facturas, la Secretaría deberá pagar la cantidad total de los montos respecto de los cuales no exista desacuerdo en la fecha en que venza el pago de la factura correspondiente de conformidad con lo señalado en la Cláusula 16.2 y notificará al Prestador la porción de la factura respecto de la cual exista un desacuerdo, a fin de que el Prestador haga las aclaraciones que estime pertinentes. En caso de que las Partes no lleguen a un acuerdo sobre el particular, el Prestador podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento para la resolución de disputas previsto en la Cláusula 26.2.

16.5 Pagos en Exceso. En caso de que la Secretaría realice cualquier pago al Prestador en exceso de las cantidades pagaderas conforme a lo establecido en el presente Contrato, dichos pagos en exceso deberán ser reembolsados a la Secretaría mediante transferencia electrónica en fondos inmediatamente disponibles a la cuenta que la Secretaría indique en su momento

por escrito al Prestador. El reembolso será considerado una deuda exigible por la Secretaría misma que generará intereses a la Tasa de Gastos Financieros. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por Días, desde la fecha del pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de la Secretaría.

16.6 Subsistencia de Obligaciones. La obligación de la Secretaría de pagar la Tarifa de que se trate o cualquier otro pago conforme al presente Contrato que no haya sido pagado al vencer o terminarse en forma anticipada el presente Contrato subsistirá aun después de tal vencimiento o terminación anticipada.

16.7 Revisión de Documentos. Cada Parte tendrá derecho, en Horas y Días Hábiles, previa notificación de cuando menos 72 Horas, de revisar los registros de la MSC, en la medida en que sea necesario para verificar la precisión de cualquier factura.

CLÁUSULA 17

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO; PENALIZACIONES

17.1 Garantía de Cumplimiento. (a) Para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones conforme a este Contrato, a más tardar el décimo Día siguiente al inicio de vigencia del presente Contrato, el Prestador deberá entregar a la Secretaría una fianza en favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de la Secretaría, expedida por un institución de fianzas autorizada para operar legalmente en México, por la cantidad de $_____[7] (_____Pesos 00/100) (la "**Garantía de Cumplimiento**"), y que deberá permanecer vigente por el resto del término de este Contrato estándose a lo previsto en los incisos (b) y (d) siguientes. La Garantía deberá constituirse en la forma y con el contenido indicado en el modelo incluido en el **Anexo 27** de este Contrato.

(b) La Garantía de Cumplimiento permanecerá en vigor y a disposición de la Secretaría en los términos y de conformidad a lo establecido por el artículo 68 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

(c) La Garantía de Cumplimiento deberá ser pagada a la primera demanda de la Secretaría al emisor de la misma, por lo que el Prestador acepta que la institución de fianzas que la expida realice su pago independientemente de

[7] El importe de la Garantía de Cumplimiento será por el 10% del Valor del Contrato.

que el Prestador interponga cualquier tipo de recurso o inicie cualquier tipo de procedimiento ante instancias del orden administrativo o judicial.

(d) La fianza deberá de estar vigente por un plazo igual al necesario para dar cumplimiento a lo previsto en el inciso (b) anterior. En el caso de que la fianza no pueda emitirse por un plazo igual a la vigencia del Contrato más el necesario para dar cumplimiento a lo previsto en dicho inciso (b), dicha fianza deberá emitirse por un plazo que no podrá ser inferior a 2 (dos) años; sin embargo, en este caso, el Prestador se obliga a renovar la fianza al menos treinta (30) Días antes de su vencimiento, en el entendido de que en caso de que no se renueve a más tardar en dicho plazo, la Secretaría podrá hacer efectivo el importe total de la fianza de inmediato y mantener el importe correspondiente en depósito, haciendo dicho depósito las veces de Garantía de Cumplimiento.

17.2 Penalizaciones. El Prestador pagará, por concepto de pena convencional, las cantidades que se señalan a continuación por las demoras e incumplimientos en que incurra el Prestador que en cada caso se señalan:

(1) Por la demora en alcanzar la Fecha de Inicio de Servicio de la MSC a más tardar en la Fecha Programada de Inicio de Servicio de la MSC, el Prestador pagará a la Secretaría por cada Día de Retraso una cantidad igual al cinco por ciento (5%) de la cantidad que la Secretaría hubiere pagado al Prestador, en caso de que la Fecha de Inicio de Servicio de la MSC hubiere ocurrido en la Fecha Programada de Inicio de Servicio de la MSC, en el entendido de que esta cantidad se determinará sumando los conceptos siguientes: (i) el importe de la Tarifa SS-ASA multiplicado por el número total de Aulas ASA listadas en el **Anexo 9**, (ii) el importe de la Tarifa SS-MMS multiplicado por la suma de (*y*) el número de Aulas MMS respecto de las cuales ya se hubiere emitido un Evento de Aula MMS Instalada en la Mesa de Servicios Provisional hasta la Fecha Programada de Inicio de Servicio de la MSC más (*z*) las Aulas MMS respecto de las cuales se emita un Evento de Aula MMS Instalada en la Mesa de Servicios Provisional durante los Días de Retraso; (iii) el importe de la Tarifa SI-MMS multiplicado por el número total de Aulas ASA que hubieren alcanzado la condición de Aulas MMS Instaladas durante cada uno de los Días de Retraso, y (iv) el importe de la Tarifa NMS-MMS multiplicada por la suma de (*y*) el número total de Aulas MMS respecto de las cuales ya se hubiere emitido un Evento de Aula MMS Instalada en la Mesa de Servicios Provisional hasta la Fecha Programada de Inicio de Servicio de la MSC más (*z*) el número de Aulas MMS respecto de las cuales se emita un Evento de Aula MMS Instalada en la Mesa de Servicios Provisional durante los Días de Retraso.

(2) Por incumplimiento en la entrega de alguno de los Reportes o por la entrega de Reportes incompletos, una cantidad equivalente al uno por ciento (1%) de la facturación total correspondiente a todos los Servicios prestados el Mes al que se refiera la información que deba reflejarse en el Reporte o Reportes de que se trate, por cada Día de retraso en la entrega del o los Reportes de que se trate.

(3) Por demoras en la prestación del Servicio de Verificación de Aulas ASA, una cantidad equivalente al cinco por ciento (5%) de la Tarifa V-ASA, por cada Día de retraso del Prestador en llevar a cabo las Actividades de Verificación respecto de cada Aula ASA Objeto de Verificación cuya Actividad de Verificación no se llevó a cabo conforme al Cronograma de Verificación ASA.

(4) Por demoras en la prestación del Servicio de Verificación de Aulas MMS, una cantidad equivalente al cinco por ciento (5%) de la Tarifa V-MMS, por cada Día de retraso del Prestador en llevar a cabo las Actividades de Verificación respecto de cada Aula MMS Objeto de Verificación cuya Actividad de Verificación no se llevó a cabo conforme al Cronograma de Verificación MMS.

(5) Por incumplimiento en la disponibilidad de hardware, software y recursos humanos ofertados por el Prestador en la Sección Técnica de su Propuesta en cualquier Mes, una cantidad equivalente al punto cinco por ciento (0.5%) de la facturación mensual total correspondiente a todos los Servicios prestados el Mes en el que se hubiere presentado el incumplimiento, por cada Día de retraso en que se reinstale o reinicie la disponibilidad de cualquier recurso de hardware, software y humano ofertado.

(6) Por incumplimiento de los Niveles de Servicio de la MSC, las penalizaciones que se indican en el **Anexo 22** adjunto al presente Contrato por cada Nivel de Servicio de la MSC que no hubiere sido cumplido en el Mes de que se trate.

(7) Por la rescisión del presente Contrato por un Evento de Incumplimiento del Prestador, una pena convencional por rescisión ("**Penalidad por Rescisión**") por el importe de la Garantía de Cumplimiento, sujeto a lo previsto en el último párrafo del Artículo 2, Fracción II del Reglamento.

CLÁUSULA 18

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

18.1 Exención de Responsabilidad por Incumplimiento. Salvo por disposición en contrario contenida en este Contrato, ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, en la medida y por el plazo en que la imposibilidad de cumplimiento de la Parte afectada se deba a Caso Fortuito o Fuerza Mayor. La Parte que alegue Caso Fortuito o Fuerza Mayor deberá efectuar sus mejores esfuerzos, incluyendo el incurrir en los gastos que se requieran, a fin de subsanar, mitigar o remediar los efectos del Caso Fortuito o Fuerza Mayor. Dado que el Prestador está obligado a mantener durante la vigencia del presente Contrato un Plan de Continuidad de Servicios de conformidad con lo señalado en la Cláusula 13.5, el Prestador no podrá excusarse del cumplimiento de las obligaciones que está obligado a prestar a través de la MSC por Caso Fortuito o Fuerza Mayor, salvo que el Caso Fortuito o Fuerza Mayor afecte también y en forma simultánea la totalidad de la Infraestructura de la MSC, incluyendo la que opere bajo el Plan de Contnuidad de Servicios.

18.2 Obligación de Notificar. La Parte que alegue Caso Fortuito o Fuerza Mayor deberá notificar a la otra Parte (i) la ocurrencia del evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor y, en su caso, (ii) el momento en que el evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor deje de imposibilitar a dicha Parte el cumplimiento del presente Contrato. En ambos casos la notificación se hará con la brevedad que sea razonablemente posible. La Parte que alegue Caso Fortuito o Fuerza Mayor deberá de manera diligente presentar la información relevante que tenga a su disposición con relación al Caso Fortuito o Fuerza Mayor y deberá dar a la otra Parte un estimado del tiempo que requerirá para subsanar los efectos del Caso Fortuito o Fuerza Mayor. La Parte afectada también deberá mantener a la otra Parte razonable y continuamente informada del estado del Caso Fortuito o Fuerza Mayor y de sus esfuerzos para subsanar los efectos del Caso Fortuito o Fuerza Mayor, aplicando en todo momento las Prácticas Prudentes de la Industria.

18.3 Suspensión de los Servicios. Limitaciones a la Obligación de Pago. (a) En caso de que como resultado de un Caso Fortuito o Fuerza Mayor no pueda prestarse un o más Servicios respecto de un determinado número de Aulas o respecto de una Categoría de Servicios, la Secretaría podrá suspender la prestación de los Servicios de que se trate, en cuyo caso se suspenderá también la obligación de la Secretaría de pagar (i) las Tarifas de los Servicios correspondientes a las Aulas afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor, o (ii) las Tarifas correspondientes a la Categoría de Servicios afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor, según sea el caso.

(b) El Prestador deberá contratar a su cargo y bajo su exclusiva responsabilidad, los seguros necesarios para cubrir todos los eventos de Caso Fortuito o Fuerza Mayor que constituyan riesgos asegurables.

18.4 Terminación del Contrato por Caso Fortuito o Fuerza Mayor. (a) En caso de que uno de los eventos de Caso Fortuito o Fuerza Mayor impida a una Parte cumplir sus obligaciones de conformidad con este Contrato, y siempre que dicho impedimento sea definitivo o, siendo temporal, se extienda ininterrumpidamente por un período de ciento veinte (120) Días consecutivos o más, o por ciento ochenta (180) Días no consecutivos o más en un (1) Año, y afecte en forma sustancial el cumplimiento de las obligaciones de dicha Parte bajo el presente Contrato, la Secretaría tendrá el derecho de dar por terminado este Contrato, sin responsabilidad, notificando por escrito al Prestador con al menos diez (10) Días Hábiles de anticipación a la fecha efectiva de terminación.

Se entenderá que una Parte está substancialmente impedida para cumplir con sus obligaciones para efectos de esta Cláusula 18.4, en caso de que las Aulas en Alta afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor representen, por lo menos, el cincuenta por ciento (50%) de las Aulas en Alta.

(b) En caso de que las Aulas en Alta afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor representen menos del cincuenta por ciento (50%) de la totalidad de las Aulas en Alta, el Prestador podrá solicitar la cancelación de los Servicios respecto de las Aulas en Alta afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor (y por lo tanto dichas Aulas en Alta dejarán de formar parte del presente Contrato y se procederá a darlas de baja como Baja de Aulas) (en cuyo caso se procederá a la modificación del presente Contrato de conformidad con lo señalado en el antepenúltimo y penúltimo párrafos del artículo 52 de la LAASSP).

18.6 Carga de la Prueba. Cuando alguna de las Partes no acepte que ha ocurrido un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, la Parte que alegue su existencia tendrá la carga de la prueba en el procedimiento para la resolución de controversias que en su caso promueva de conformidad con la Cláusula 22 del presente Contrato.

18.7 Pagos no Exentos. Nada de lo establecido en esta Cláusula relevará a las Partes de las obligaciones que por su naturaleza no sean afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor, incluyendo las obligaciones de pago a cargo de la Secretaría por los Servicios prestados por el Prestador antes del Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

CLÁUSULA 19

CESIÓN; PROHIBICIÓN DE ENAJENAR

19.1 Prohibición de Ceder. Salvo por lo dispuesto en esta Cláusula 19, ninguna de las Partes podrá ceder, gravar o transferir, total o parcialmente, sus respectivos derechos y obligaciones derivados de este Contrato.

19.2 Cesión del Prestador. El Prestador no podrá ceder en forma parcial ni total los derechos y obligaciones que se deriven de este Contrato a favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso el Prestador deberá contar con el consentimiento previo y por escrito de la SEP.

CLÁUSULA 20

EVENTOS DE INCUMPLIMIENTO, RESCISIÓN, TERMINACIÓN Y SANEAMIENTOS

20.1 Eventos de Incumplimiento del Prestador. Cada uno de los acontecimientos siguientes, salvo que (i) sea resultado de un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, o (ii) haya sido causado directa y exclusivamente por la Secretaría, constituirá un **Evento de Incumplimiento del Prestador**:

(1) en caso de que la MSC no opere por un plazo de tres (3) Días Hábiles consecutivos, o de cinco (5) Días Hábiles no consecutivos en un Mes; o si la falta de operación de la MSC se debiera a un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, si la MSC no recupera su condición de Disponible y Operando en un plazo de 3 Días Hábiles a partir de que se hubiere suscitado el Caso Fortuito o Fuerza Mayor que motivó la suspensión en las operaciones de la MSC; en el entendido de que para efectos de lo anterior se entenderá que la MSC no está operando si no hay posibilidad de recibir reportes de Incidentes bajo todos los diferentes Sistemas de Comunicación y de prestar el Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS y el Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA;

(2) la SEP detecte que en la MSC existen mecanismos que sugieran el falseamiento de la información que proporciona la MSC;

(3) cualquier violación a lo previsto en la Cláusula 19;

(4) que en un periodo de seis (6) Meses, se acumule un faltante en el porcentaje de cumplimiento de los Niveles de Servicio de la MSC de más del diez por ciento (10%), en el entendido de que dicha

acumulación se determinará sumando los faltantes de cumplimiento de cada uno de los Niveles de Servicio de la MSC que se hayan observado durante cada uno de dichos seis (6) Meses.

(5) que el Prestador en forma reiterada deje de observar, cumplir, cumplir adecuadamente o llevar a cabo cualquier obligación relevante a su cargo bajo el presente Contrato;

(6) que el Prestador deje de cumplir sus obligaciones relativas a entregar a la SEP las Constancias de Niveles de Servicio en los plazos y términos previstos en este Contrato en tres (3) Meses consecutivos, o en seis (6) Meses no consecutivos.

(7) que cualquier declaración y garantía realizada por el Prestador conforme al presente Contrato resultare ser incorrecta en algún aspecto relevante al momento de haberla realizado, o se volviere incorrecta después de haberla realizado y tal falta de veracidad fuera relevante cuando fuere descubierta, continúe siendo relevante y, de ser subsanable, continúe sin subsanarse por un período de sesenta (60) Días contados a partir de la fecha en que la Secretaría le notifique al Prestador el incumplimiento que se trate;

(8) cualquier incumplimiento del Prestador en pagar a la Secretaría cualquier monto debido en virtud de este Contrato, o en constituir, mantener, reponer, o extender la vigencia de la Garantía de Cumplimiento del Contrato, cuando así se requiera conforme a este Contrato

(9) que el Prestador caiga en insolvencia o sea incapaz de pagar sus deudas al vencimiento de las mismas o solicite o acepte el nombramiento de un síndico, administrador, liquidador o interventor, o dicho síndico, administrador, liquidador o interventor sea designado o tome posesión del Prestador o de la totalidad o una parte substancial de sus activos; o que el Prestador o la totalidad o una parte substancial de sus activos, propiedades, bienes o ingresos queden sujetos a un procedimiento de quiebra, concurso mercantil, disolución o liquidación; o que el Prestador lleve a cabo o celebre una cesión general de sus bienes o celebre un acuerdo en beneficio de sus acreedores para realizar dicha cesión, o amenace por escrito con suspender sus operaciones o cualquier parte substancial de ellas;

(10) en general, no corregir, dentro de los diez (10) Días siguientes a que haya sido requerido por la SEP de conformidad con lo señalado en la Cláusula 13.8(e), cualquier incumplimiento relacionado con la

Infraestructura MSC comprometidos por el Prestador en su Propuesta Técnica.

20.2 Rescisión del Contrato por la Secretaría. (a) La Secretaría podrá rescindir el Contrato, previo aviso por escrito al Prestador con por lo menos treinta (30) Días de anticipación y sin necesidad de resolución judicial o arbitral, en el caso de un Evento de Incumplimiento del Prestador que no sea subsanado en los períodos de cura aplicables bajo la Cláusula 20.1.

(b) Asimismo, la Secretaría podrá dar terminado en forma anticipada el presente Contrato cuando ocurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes o servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría un daño o perjuicio al Estado o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al Contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública. En estos casos, la Secretaría tendrá el derecho de iniciar el procedimiento de terminación de este Contrato, mediante notificación escrita dada al Prestador con al menos diez (10) Días de anticipación.

(c) Sin perjuicio de otras posibles causas de interés general, se considerará que ocurrieron razones de interés general y por lo tanto la Secretaría deberá dar por terminado en forma anticipada el presente Contrato, en caso de que la Secretaría no cuente con el presupuesto anual autorizado necesario para cumplir con sus obligaciones de pago previstas en este Contrato.

(d) En caso de que la Secretaría opte por rescindir el presente Contrato, deberá seguir el procedimiento previsto en el artículo 54 de la LAASSP.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el Contrato, se prestaran los Servicios cuyo incumplimiento dio lugar al procedimiento de rescisión, éste quedará sin efecto, previa aceptación y verificación por parte de la Secretaría de que continúa vigente la necesidad de los mismos, sin perjuicio de que se apliquen las penas convencionales que en su caso procedan.

La Secretaría podrá determinar no dar por rescindido el Contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del Contrato pudiera ocasionar daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas la Secretaría. En caso de no dar por rescindido el Contrato, la Secretaría establecerá con el Prestador otro plazo que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, mediante la celebración de un convenio modificatorio que, en todo caso, cumpla con lo previsto en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la LAASSP.

20.3 Efectos en caso de Rescisión por un Evento de Incumplimiento del Prestador. En el caso de que la Secretaría rescinda el Contrato de conformidad con la Cláusula 20.2(a) debido a un Evento de Incumplimiento del Prestador, la Secretaría podrá hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento del Contrato, sujetándose en todo caso a lo dispuesto por el Artículo 2 fracción II del Reglamento.

20.4 Efectos en caso de Terminación Administrativa. En el caso de que la Secretaría termine en forma anticipada el Contrato de conformidad con las Cláusulas 20.2(b) y 20.2(c), la Secretaría deberá reembolsar al Prestador los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este Contrato.

20.5 Cumplimiento Forzoso; Saneamiento con cargo al Prestador. (a) Se conviene expresamente que la Secretaría tendrá en todo momento la facultad de exigir al Prestador el cumplimiento forzoso del presente Contrato de conformidad con lo previsto en el Artículo 1949 del Código Civil Federal.

(b) En caso de que el Prestador se negare a cumplir con alguna de sus obligaciones bajo el presente Contrato o no lo hiciere con la diligencia debida, y sin perjuicio del derecho de la Secretaría de cobrar las penalizaciones que resulten aplicables de conformidad con lo previsto en el presente Contrato y de suspender el pago de la Tarifa que corresponda, la Secretaría tendrá en todo momento, de conformidad con lo previsto en el artículo 2027 del Código Civil Federal, la facultad de realizar directamente, o de solicitar a un tercero para que realice, a costa del Prestador, los actos que se requieran o resulten necesarios para subsanar el incumplimiento de que se trate, en el entendido de que todos los gastos en que incurra la Secretaría por este motivo (incluyendo sin limitar los honorarios del tercero, los gastos de traslado, viáticos y el costo de los materiales y equipos que deban adquirirse) deberán ser reembolsados por el Prestador a la Secretaría dentro de los cinco (5) Días siguientes a la fecha en que la Secretaría le requiera su pago, pudiendo Secretaría compensar el importe que corresponda de conformidad con lo señalado en la Cláusula 20.8.

20.6 Renuncia. Cualquiera de las Partes podrá renunciar a los derechos que le correspondan en virtud del incumplimiento de la otra Parte. La renuncia se hará por escrito y en términos claros, y no limitará ni afectará ninguno de los derechos que la Parte afectada pudiera tener como resultado de cualquier otro incumplimiento actual o futuro.

20.7 No Interrupción del Servicio. El Prestador no podrá interrumpir la prestación de los Servicios mientras el presente Contrato esté vigente.

20.8 Derecho a Compensar. La Secretaría tendrá el derecho de compensar, de cualquier pago debido al Prestador por la Secretaría de conformidad con el presente Contrato, cualquier cantidad que sea pagadera a la Secretaría por parte del Prestador en virtud de cualquier disposición del presente Contrato o por cualquier otro contrato o acto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2185 del Código Civil Federal. En términos de los Artículos 2192 Fracción I y 2197 del Código Civil Federal, el Prestador renuncia al derecho de compensar de cualquier pago debido a la Secretaría, cualquier cantidad pagadera al Prestador por parte de la Secretaría que derive del presente Contrato.

CLÁUSULA 21

BAJA DE AULAS

La Secretaría se reserva el derecho de modificar el número de Aulas en Alta en cualquier momento mediante aviso dado al Prestador de una Baja de Aulas. En este caso, el Prestador deberá "dar de baja" de la Base de Datos de la MSC la o las Aulas MMS o la o las Aulas ASA que se señalen en dicho aviso y dicha Aula o Aulas dejarán de tener a partir de la fecha del aviso la condición de Aulas en Alta, en el entendido de que a partir de la fecha del aviso antes mencionado el Prestador dejará de prestar los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento de las Aulas ASA y/o los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento de las Aulas MMS, según sea el caso, así como cualquier otra Categoría de Servicios que continúen pendientes de prestarse en dicha fecha respecto de dicha Aula o Aulas conforme al presente Contrato.

CLÁUSULA 22

RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

22.1 Responsabilidad. Cada una de las Partes asumirá la responsabilidad inherente al incumplimiento de sus obligaciones y derivada de los daños y perjuicios inmediatos y directos que causen con motivo o en el cumplimiento de este Contrato, con las limitaciones que se señalan a continuación. Las Partes reconocen que no serán contractualmente responsables de ningún daño o perjuicio indirecto, ejemplar o consecuencial causado entre ellas, considerando sin embargo que esta Cláusula 22.1 no limitará o afectará en modo alguno la aplicación de cualquier pena convencional expresamente establecida en este Contrato.

22.2 Indemnización por el Prestador. El Prestador liberará e indemnizará en su caso a la Secretaría, a las Escuelas, a los Usuarios de la MSC

y a las Instancias para la Resolución de Incidentes, y a sus respectivos agentes, funcionarios, cesionarios y empleados por todas las demandas y reclamaciones, sean judiciales o extrajudiciales, y por los daños, perjuicios y gastos que resulten del cumplimiento o incumplimiento del presente Contrato, incluyendo los honorarios razonables de abogados y que:

(a) sean consecuencia o se hayan derivado de información errónea o falsa entregada por el Prestador a la Secretaría, incluyendo la que derive del cálculo incorrecto de las penalizaciones que sean aplicadas a los Proveedores MMS y a los Proveedores SCMR-ASA por parte de la Secretaría en base a la información proporcionada por el Prestador, generando con ello un daño patrimonial a la propia Secretaría;

(b) sean atribuibles a lesión corporal, enfermedad o muerte, destrucción o daño en propiedad ajena causado por el Prestador, por sus empleados o por cualesquier otras personas que obren bajo instrucciones del Prestador o por virtud de un contrato celebrado con el Prestador (distinto a este Contrato);

(c) sean causados por actos ilícitos, negligencia u omisión, incluyendo los que den lugar a responsabilidad objetiva por parte del Prestador, o de cualquier contratista, o de cualquier otra persona empleada por cualquiera de ellos, o bien, sean causados por cualesquiera actos respecto de los cuales cualquiera de ellos sean responsables;

(d) sean causados por defectos en el diseño, fabricación, instalación, materiales, mano de obra y operación de la Infraestructura MSC o de cualquier parte de la misma; o

(e) sean causados por reclamos de naturaleza u origen laboral, civil o penal de parte de empleados del Prestador o por el incumplimiento del presente Contrato, o por haberle causado daños o perjuicios a cualquier persona.

22.3 Procedimiento. Las obligaciones del Prestador o de la Secretaría con respecto a las reclamaciones y demandas cubiertas por esta Cláusula 22 se sujetarán a lo siguiente

(a) dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes al recibo de dicho reclamo, la Parte que lo reciba, notificará a la Parte que tenga o pudiera tener la obligación de indemnizar;

(b) cada Parte colaborará con la otra para contestar cualquier reclamación o demanda de indemnización que presenten terceros; y

(c) la Parte que deba pagar la indemnización tendrá la responsabilidad y control absoluto de la defensa y de cualquier arreglo en la medida en que tal Parte tenga responsabilidad por tal reclamación o demanda.

22.4 Exclusión. Nada de lo contenido en esta Cláusula 22 obligará al Prestador o a la Secretaría a indemnizar o poner a salvo a cualquier otra persona, sus cesionarios o cualquiera de sus respectivos funcionarios, asesores, Filiales, empleados o agentes, de cualesquiera reclamos o responsabilidades en la medida en que tales reclamos o responsabilidades surjan por dolo, negligencia o conducta culposa de la persona que reclama la indemnización.

22.5 Subsistencia. Las disposiciones de esta Cláusula 22 subsistirán en caso de terminación o rescisión del Contrato, cualquiera que sea la causa de dicha terminación o rescisión, en la inteligencia de que ninguna de las Partes podrá presentar una reclamación, cualquiera que fuese su monto, si ésta hubiere prescrito.

22.6 Propiedad Intelectual. Será responsabilidad del Prestador obtener a su propia costa todas las licencias de uso y autorizaciones que se requieran en materia de uso de software, marcas y patentes, así como de obras de cualquier índole protegidas por derechos de autor para el cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente Contrato. De igual forma, el Prestador será responsable de cumplir con las obligaciones y obtener las licencias de uso, los registros, certificados, patentes, etc., que en materia de propiedad intelectual se requieran para salvaguardar los derechos de los bienes intelectuales que se generen por la prestación de los servicios a favor de la Secretaría.

El Prestador asume cualquier tipo de responsabilidad por las violaciones que pudieran darse en materia de patentes, marcas o derechos de autor, con respecto a la prestación de sus Servicios; por lo que de presentarse alguna reclamación a la Secretaría con ese motivo durante la vigencia de este Contrato, anterior o posterior a ella, el Prestador conviene desde ahora en pagar cualquier importe que de ello se derive y sacar a salvo y en paz de tales reclamaciones a la Secretaría.

El Prestador tendrá la obligación de investigar e informar a la SEP sobre las condiciones de uso y restricción de derechos intelectuales que existan en relación con los Servicios materia de este Contrato; por lo que en caso de que omita dicha investigación e información, será el único responsable de las violaciones a derechos intelectuales que llegaren a cometerse, aún después de

concluida la vigencia de este Contrato, quedando obligado a sacar en paz y a salvo a la Secretaría de dicha responsabilidad frente a terceros.

CLÁUSULA 23

NOTIFICACIONES

23.1 Domicilio y Personas que Deben ser Notificadas. Todas las comunicaciones entre las Partes con relación a este Contrato, incluyendo la facturación, pero excluyendo el emplazamiento a juicio (que deberán hacerse en el domicilio contenido en la Declaración 1.8 ó 2.7, respectivamente o en el que legalmente lo sustituya), deberán ser efectuadas por escrito con acuse de recibo y entregadas a la otra Parte por mensajero, telegrama, facsímil confirmado o a través de un servicio de mensajería, al domicilio indicado a continuación, o al domicilio que las Partes acuerden por escrito.

a la Secretaría:
[Dirección:]
[Teléfono(s):]
[Atención:]
[Facsímil:]

a la SEP:
[Dirección:]
[Teléfono(s):]
[Atención:]
[Facsímil:]

al Prestador:
[Dirección:]
[Teléfono(s):]
[Atención:]
[Facsímil:]

23.2 Cambios de Domicilio. Las Partes podrán mediante notificación a la otra Parte cambiar el domicilio y/o la persona a las que se deben enviar dichas notificaciones o comunicaciones. En caso de que cualquiera de las Partes cambie de domicilio, deberá notificarlo a la otra Parte conforme a los términos de esta Cláusula y en caso de omisión, las notificaciones enviadas al más reciente domicilio dado a conocer, serán consideradas plenamente efectivas, sin responsabilidad para la parte que la envíe. Para efectos de esta Cláusula 23, el

domicilio del Prestador deberá estar en todo momento en la Ciudad de México, Distrito Federal.

23.3 Modificaciones a la Información del Prestador. El Prestador deberá notificar por escrito a la SEP cualquier cambio que pretenda realizar en relación con lo siguiente, respecto de la información que fue presentada por el Prestador en su propuesta técnica: números telefónicos del Prestador, número 1-800 para llamar a la MSC, números telefónicos de fax, dirección de Internet de la Consola de Administración, dirección de Internet del Prestador, número de Agentes de la MSC, número de ingenieros técnicos de campo para verificación en sitio, número de coordinadores de la MSC, gerente o líder del proyecto, personal directivo, Paquetería de Software de la MSC. La SEP contará con un plazo de diez (10) Días contados a partir de la fecha en que el Prestador le notifique su intención de realizar la modificación de que se trate, a efecto de determinar si dicha modificación es o no procedente, en el entendido de que si transcurrido dicho plazo la SEP no ha manifestado algo en contrario, la solicitud del Prestador se tendrá por aprobada, y los cambios indicados en la notificación realizada por el Prestador se tendrán por realizados al vencimiento de dicho plazo de diez (10) Días.

CLÁUSULA 24

SEGUROS

Será responsabilidad del Prestador la contratación de los seguros que se requieran y resulten necesarios según las prácticas normales de la industria, incluyendo seguros de responsabilidad civil a fin de responder por los daños que cause el Prestador durante las Visitas de Verificación.

CLÁUSULA 25
DISPOSICIONES VARIAS

25.1 Modificaciones. Este Contrato no puede ser modificado excepto mediante acuerdo por escrito entre las Partes y de conformidad con las Leyes Aplicables.

25.2 Terceros. Este Contrato es celebrado exclusivamente en beneficio de las Partes del mismo. Salvo por disposición en contrario contenida en el presente Contrato, nada en este Contrato debe ser interpretado de manera que cree una obligación, carga o responsabilidad a favor o a cargo de ninguna persona que no sea Parte de este Contrato.

25.3 Renuncia Explícita. La falta o demora de cualquiera de las Partes en exigir en cualquier momento el cumplimiento de alguna de las disposiciones de este Contrato, o en requerir en cualquier momento el cumplimiento por la otra Parte de alguna disposición de este Contrato, no deberá ser interpretada como una renuncia al cumplimiento de tales disposiciones, ni afectará la validez de este Contrato o de alguna parte del mismo, ni tampoco afectará el derecho de tal Parte a exigir posteriormente el cumplimiento de cada una de dichas disposiciones, salvo que expresamente se pacte lo contrario en el presente Contrato.

25.4 Relación entre las Partes. Este Contrato no debe ser interpretado en el sentido de que se está creando una una sociedad o asociación entre las Partes. Ninguna de las Partes tendrá derecho, poder o autoridad para celebrar contratos o asumir obligaciones por, o para actuar en nombre de, o para actuar como o para ser mandatario o representante de, o de cualquier otra manera obligar a la otra Parte.

25.5 Subsistencia de Obligaciones. La expiración, rescisión o terminación anticipada de este Contrato no relevará a las Partes de las obligaciones que por su naturaleza deben subsistir a tal expiración, rescisión o terminación anticipada, incluyendo sin limitación, las garantías, daños, promesas de indemnización y de confidencialidad.

25.6 Idioma. El idioma de este Contrato es el español. Todos los documentos, notificaciones, renuncias y otras comunicaciones entre las Partes en relación con este Contrato deberán ser en español. Las Partes acuerdan que la versión de este Contrato en español prevalecerá sobre cualquier traducción que se hiciera.

25.7 Integridad. La intención de las Partes es que este Contrato y sus Anexos, conjuntamente con los Documentos de la Licitación, contengan (a) la expresión completa de su voluntad y consentimiento, y (b) completa y exclusivamente los términos de su acuerdo. Sin embargo para la interpretación de sus Cláusulas, secciones e incisos deberán considerarse las normas y documentos adicionales a que en su caso remitan.

25.8 Confidencialidad. (a) Cada una de las Partes deberá (i) guardar confidencialidad sobre cualquier tipo de información que obtengan en virtud de los Servicios objeto del presente Contrato y sobre todos los documentos y demás información, ya sea técnica o comercial, que le hayan sido suministrados por o a nombre de la otra Parte o por los Usuarios de la MSC o las Instancias para la Resolución de Incidentes, y que estén relacionados con los Servicios objeto del presente Contrato y (ii) abstenerse, excepto a requerimiento de las Leyes Aplicables u otras leyes extranjeras aplicables, de las Autoridades Gubernamentales u otras autoridades competentes, de publicar, dar a conocer o

usar tales acuerdos, documentos e información para sus propios propósitos, de manera diferente a la que sea requerida con el fin de cumplir con sus respectivas obligaciones conforme este Contrato

(b) Las disposiciones del inciso (a) anterior no serán aplicables a: (i) la información de dominio público que no haya sido hecha pública a través de un acto realizado en violación de este Contrato; (ii) la información en posesión de la Parte receptora que haya sido obtenida con anterioridad a su divulgación, y sin violar una obligación de confidencialidad; y (iii) la información obtenida de terceros que tengan derecho a divulgarla, sin violar una obligación de confidencialidad

(c) Lo dispuesto en esta Cláusula 25.8, se encuentra sujeto a lo establecido por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

25.9 Divisibilidad de las Disposiciones. La nulidad, ilegalidad, inexigibilidad de cualquiera o cualesquiera de las disposiciones de este Contrato no afectará de modo alguno la validez o exigibilidad de las demás disposiciones del mismo.

CLÁUSULA 26

DERECHO APLICABLE; RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

26.1 Ley Aplicable. Este Contrato se regirá e interpretará de acuerdo con la legislación federal de México, incluyendo todas las leyes, tratados, reglamentos, decretos, acuerdos, normas, reglas, decisiones, sentencias, órdenes judiciales, interpretaciones, resoluciones, directivas y autorizaciones aplicables emitidas por cualquier Autoridad Gubernamental con jurisdicción sobre la materia en cuestión, que se encuentre vigor en el momento de que se trate, incluyendo todas las Normas Oficiales Mexicanas.

26.2 Resolución de Controversias. Para todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, y para resolver cualquier disputa que las Partes no hubieren podido resolver de común acuerdo, las Partes en este acto acuerdan someterse a la jurisdicción y fuero de los Tribunales Federales Competentes de la ciudad de México, Distrito Federal, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción o fuero que pudiera corresponderles, o a que tuvieran derecho por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa .

26.3 Disposiciones de Orden Público. Las Partes convienen que cualquier pacto contenido en este Contrato que sea contrario a disposiciones de orden público de México, se tendrá por no puesto; en la inteligencia de que

cuando fuere posible, las Partes deberán negociar un arreglo equitativo para reemplazar la disposición inválida.

CLÁUSULA 27

IMPUESTOS

Cada una de las Partes deberá cubrir los Impuestos que le correspondan de conformidad con las Leyes Aplicables.

CLÁUSULA 28

VIGENCIA

Sujeto a las disposiciones sobre rescisión y terminación anticipada del presente Contrato contenidas en el mismo, este Contrato entrará en vigor el 2 de enero de 2006 y continuará en vigor hasta el 31 de diciembre de 2010.

CLÁUSULA 29

OBLIGACIÓN SOLIDARIA

[Listar nombre de los miembros del Consorcio], mediante la firma del presente Contrato, nos obligamos en forma conjunta y solidaria frente la Secretaría, al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones del Prestador bajo el presente Contrato.] [8]

[8] Esta Cláusula únicamente se incorporará tratándose de Consorcios, o en los casos en que el Consorcio opte por constituir una sociedad de propósito específico que tendrá el carácter de Prestador de conformidad con lo previsto en las Bases de Licitación, en cuyo caso la obligación que se contiene esta Cláusula será asumida por los Socios de dicha sociedad de propósito específico.

EN TESTIMONIO DE LO ANTERIOR, las Partes celebran y otorgan, por medio de sus signatarios debidamente autorizados, el presente Contrato, en [___] copias igualmente válidas, el ___ de ____ de 2005.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

_____
EL "**PRESTADOR**"

M.C. Lorenzo Gómez Morin Fuentes, Subsecretario De Educación Básica.		
Ing. José María Fraustro Siller, Oficial Mayor.		
Antonio Guzmán Velasco, Director General de Recursos Materiales y Servicios.		
Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.		

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 1

Convenio de Consorcio

Este documento debe ser presentado por el licitante, como parte de su Propuesta.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 2

Formato de Acta de Actualización

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA SEP
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

ENCICLOMEDIA FASE II
2005 - 2006

Acta Circunstanciada
de Actualización Programa Enciclomedia Aulas MMS

Folio		Fecha	

Tipo de Escuela:	Rural		Urbana	

IDENTIFICACIÓN DE LA ESCUELA

Nombre

Turno: Matutina Clave

Director

Domicilio: Calle y Núm. | Colonia o Localidad | C.P.

Delegación o Municipio | LADA y Número local

Correo Electrónico | Servicio de Internet

Sello Escuela

IDENTIFICACIÓN DE LA ESCUELA

Nombre

Turno: Vespertina Clave

Director

Domicilio: Calle y Núm. | Colonia o Localidad | C.P.

Delegación o Municipio | LADA y Número local

Correo Electrónico | Servicio de Internet

Sello Escuela

SEP, Oficialia Mayor, Dirección General de Tecnología de la Información
Tlaxcala 151 piso 4, Col. Hipódromo Condesa, Delegación Política Cuauhtemoc, C.P. 06170, Ciudad de México, D.F.
Tels. 5328 1000, 5328 1097 ext. 14101, 14102, 14103
dgtec2005_2006(01-32)@sep.gob.mx
NOTA: EL PRESENTE DOCUMENTO DEBERÁ CONTENER EN TODAS SUS HOJAS EL SELLO Y FIRMA DEL DIRECTOR DE LA ESCUELA DELTURNO EN QUE SE INSTALARÓN LOS EQUIPOS.

PRUEBAS DE ACTUALIZACIÓN Y FUNCIONALIDAD DEL SOFTWARE ENCICLOMEDIA							
Folio							
Para la correcta Actualización y funcionamiento, del Aula Enciclomedia MMS, se tendrá que cumplir con los siguientes puntos:							
	Funcionamiento	5° A	5° B	5° C	5° D	5°E	
1	Al prender el CPU el teclado, mouse,bocinas y monitor, ¿ funcionan correctamente?						
2	¿El pizarrón funciona correctamente cuando interactúa con el software de Enciclomedia?						
3	¿Al conectar el proyector al UPS, enciende y funciona correctamente?						
4	Realice una prueba de impresión desde la computadora, para verificar que la impresora funciona correctamente						
5	¿Que versión de software Enciclomedia cuenta en su computadora?						
6	¿Que versión de Windows cuenta en su computadora?						
7	¿Que versión de software Office cuenta en su computadora?						
8	¿Que versión de software Encarta cuenta en su computadora?						
9	¿Que versión de software antivirus cuenta en su computadora?						
	Entrenamiento						
10	¿Le proporcionaron el entrenamiento en el uso básico de los equipos Enciclomedia?						
11	Total de personas que se les proporcionó el entrenamiento						
	Operación de Software						
12	¿Le enseñaron como acceder al programa Enciclomedia?						
13	¿Se ejecutó correctamente el programa Enciclomedia?						
14	¿ Le enseñaron como acceder al tutorial E-Learning de Microsoft?						
15	¿Funciona el material E-Learning de Microsoft?						
16	¿ Funciona el tutorial del equipamiento de los bienes Enciclomedia?						
17	¿ Le enseñaron el acceso del tutorial de los bienes Enciclomedia?						
18	¿ Ejecuta el programa Encarta correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
19	¿ Ejecuta el programa Word correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
20	¿ Ejecuta el programa Excel correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
21	¿ Ejecuta el programa Power Point correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
22	¿Los tutoriales de uso básico del equipamiento están instalados en la computadora y funcionando?						
23	¿Al desconectar el UPS los equipos se mantienen encendidos?						
24	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando la computadora?						
25	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando el proyector y después de 5 minutos se apaga?						
	Monitoreo Remoto de Equipamiento						
26	¿El software de monitoreo remoto se encuentra instalado en la computadora y le permite acceder al ícono correspondiente?						
27	¿Funciona correctamente el software de monitoreo remoto?						
28	¿Realizó un reporte de prueba a la mesa de servicios para verificar el correcto funcionamiento del software?						
29	¿Le envió la mesa de servicios la notificación del número de atención de su reporte?						

PRUEBAS DE ACTUALIZACIÓN Y FUNCIONALIDAD DEL SOFTWARE ENCICLOMEDIA						
Folio						
Para la correcta Actualización y funcionamiento, del Aula Enciclomedia MMS, se tendrá que cumplir con los siguientes puntos:						
	Funcionamiento	6° A	6° B	6° C	6°D	6° E
1	Al prender el CPU el teclado, mouse,bocinas y monitor, ¿ funcionan correctamente?					
2	¿El pizarrón funciona correctamente cuando interactúa con el software de Enciclomedia?					
3	¿Al conectar el proyector al UPS, enciende y funciona correctamente?					
4	Realice una prueba de impresión desde la computadora, para verificar que la impresora funciona correctamente					
5	¿Que versión de software Enciclomedia cuenta en su computadora?					
6	¿Que versión de Windows cuenta en su computadora?					
7	¿Que versión de software Office cuenta en su computadora?					
8	¿Que versión de software Encarta cuenta en su computadora?					
9	¿Que versión de software antivirus cuenta en su computadora?					
	Entrenamiento					
10	¿Le proporcionaron el entrenamiento en el uso básico de los equipos Enciclomedia?					
11	Total de personas que se les proporcionó el entrenamiento					
	Operación de Software					
12	¿Le enseñaron como acceder al programa Enciclomedia?					
13	¿Se ejecutó correctamente el programa Enciclomedia?					
14	¿ Le enseñaron como acceder al tutorial E-Learning de Microsoft?					
15	¿Funciona el material E-Learning de Microsoft?					
16	¿ Funciona el tutorial del equipamiento de los bienes Enciclomedia?					
17	¿ Le enseñaron el acceso del tutorial de los bienes Enciclomedia?					
18	¿ Ejecuta el programa Encarta correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
19	¿ Ejecuta el programa Word correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
20	¿ Ejecuta el programa Excel correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
21	¿ Ejecuta el programa Power Point correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
22	¿Los tutoriales de uso básico del equipamiento están instalados en la computadora y funcionando?					
23	¿Al desconectar el UPS los equipos se mantienen encendidos?					
24	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando la computadora?					
25	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando el proyector y después de 5 minutos se apaga?					
	Monitoreo Remoto de Equipamiento					
26	¿El software de monitoreo remoto se encuentra instalado en la computadora y le permite acceder al ícono correspondiente?					
27	¿Funciona correctamente el software de monitoreo remoto?					
28	¿Realizó un reporte de prueba a la mesa de servicios para verificar el correcto funcionamiento del software?					
29	¿Le envió la mesa de servicios la notificación del número de atención de su reporte?					

VALIDACIÓN DE LA INSTALACIÓN	
Bajo protesta de decir verdad, señalo que todo lo asentado en la presente, así como todo el contenido de los documentos que se adjuntan es cierto, quedado de enterado que de no ser así, se aplicarán las sanciones correspondientes según lo estipulado en la Ley	
epresentante Legal de la Empresa, Nombre, firma y se	Autoridad de la Escuela, Nombre, firma y sello
Representante Estatal, Nombre, firma y sello	Representante DGTEC,Nombre, firma y sello

INSTRUCCIONES DE LLENADO
A continuación, se describe el procedimiento que deberá realizar para el llenado del Acta Circunstanciada de Actualización de Programa Enciclomedia Aulas MMS
Folio: Llenar el espacio superior Izquierdo con 6 caracteres numéricos, en donde los primeros dos dígitos son la clave de la entidad y los otros 4, los asignará consecutivamente el licitante ganador de acuerdo a su propia administración de ellos. Ej. 011000 (Aguascalientes escuela mil). El espacio para el folio se encuentra en cada una de las páginas del Acta Circunstanciada
Fecha: Escribir la fecha en (día/ mes /año) que fueron instalados los bienes Enciclomedia en la escuela correspondiente.
Identificación de Escuela: Los campos correspondientes al Nombre de la Escuela, Clave (CCT), se deberá marcar como Urbana o Rural Marcar de acuerdo a definición al pie, Domicilio (Calle, número, Colonia y /o Localidad, Municipio o Delegación Política, Estado, Turno (Matutino y /o Vespertino), Nombre del Director de la Escuela (Apellido Paterno , Materno, Nombre) Teléfono (Lada y número local), Correo electrónico, Internet (Deberá poner en este campo si la escuela cuenta con acceso a Internet), están ya contenidos en el archivo del proveedor, se deberá únicamente revisar la veracidad de los mismos y llenar en el espacio correspondiente.
Equipo Instalado: En la segunda fila se encuentran los espacios para anotar la cantidad de aulas de 5to. y 6to. grado que se equiparon. En los espacios indicados como Marca y Modelo, se anotarán los nombres que correspondan a cada uno y se marcará la columna con un "si" para indicar que se deja instalado cada uno de los componentes. De requerir más espacios para los grupos/ equipamiento, se podrá duplicar ésta página.
Funcionamiento: Todos los componentes por aula además de instalados, deben cumplir con características de instalación, encendido del equipo, capacitación, operación del software, ejecución e interacción. Señale para cada grupo en ambos grados lo que se le indica
Fotos: Instalados los equipos, verificado el encendido y funcionalidad del software, se procede a tomar las fotografías, una de la fachada y otra por cada una de las aulas instaladas donde deberá aparecer el equipamiento funcionando con Enciclomedia. La foto del aula deberá de proyectar el nombre de la escuela, clave, grado y grupo del aula. Las fotos se deberán integrar a la presente Acta.
Validación de la Instalación: Una vez terminada la instalación de las aulas, se procederá a firmar el Acta en el espacio indicado para ello. Además todas las hojas deberán de ser firmadas y selladas por el Director de la Escuela. Los firmantes se acredita
Escuela urbana: Entiéndase aquella escuela que se ubica en localidades mayores o igual a 2500 habitantes **Escuela rural:** Entiéndase aquella escuela que se ubica en localidades menores a 2500 habitantes
Forma de entrega de Acta Circunstanciada: El requisitado de esta acta de actualización de aulas MMS, se deberá de digitalizar y de enviar a la MSC y deberá ser entregado en forma física y archivo digital a la Dirección General de Tecnología de la Información de la SEP

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 3

Formato de Acta de Entrega/Recepción MMS

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

ENCICLOMEDIA FASE II
2005 - 2006

Acta Circunstanciada
de Inicio de Operación de Aulas MMS
LICITACIÓN NÚMERO 00011001-014/05

Folio		Evento N°		Fecha	

Tipo de Escuela: Rural		Urbana	

IDENTIFICACIÓN DE LA ESCUELA

Nombre					
Turno	Matutina	Clave			
Director					
Domicilio					
	Calle y Núm.		Colonia o Localidad		C.P.
Delegación o Municipio					
		Estado		LADA y Número local	
Correo Electrónico		Servicio de Internet		Sello de la Escuela	Logotipo Proveedor

IDENTIFICACIÓN DE LA ESCUELA

Nombre					
Turno	Vespertina	Clave			
Director					
Domicilio					
	Calle y Núm.		Colonia o Localidad		C.P.
Delegación o Municipio					
		Estado		LADA y Número local	
Correo Electrónico		Servicio de Internet		Sello de la Escuela	Logotipo Proveedor

SEP, Oficialía Mayor, Dirección General de Tecnología de la Información
Tlaxcala 151 piso 4, Col. Hipódromo Condesa, Delegación Política Cuauhtemoc, C.P. 06170,
Ciudad de México, D.F.
Tels. 5328 1000, 5328 1097 ext. 14101, 14102, 14103
dgtec2005_2006(01- 32)@sep.gob.mx
NOTA: EL PRESENTE DOCUMENTO DEBERÁ CONTENER EL SELLO DE LA ESCUELA EN TODAS SUS HOJAS

RELACIÓN DE BIENES AULAS ENCICLOMEDIA MMS						
Folio			Cantidad de Aulas 5ª Grado		Cantidad de Alumnos	
Grupo	Equipo	Marca	Modelo	N° de Serie	Fecha de Terminación de la Instalación del Aula, firma y Sello	Si
A	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
B	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
C	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
D	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
E	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					

RELACIÓN DE BIENES AULAS ENCICLOMEDIA MMS						
Folio			Cantidad de Aulas 6ª Grado		Cantidad de Alumnos	
Grupo	Equipo	Marca	Modelo	N° de Serie	Fecha de Terminación de la Instalación del Aula, firma y Sello	Si
A	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
B	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
C	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
D	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
E	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					

PRUEBAS DE INSTALACIÓN AULAS MMS						
Folio						
Para el correcto funcionamiento, instalación y ejecución de Aula Enciclomedia, se tendrá que cumplir con los siguientes puntos:						
	Funcionamiento	5° A	5° B	5° C	5° D	5°E
1	¿El cableado del CPU al proyector está inserto en canaletas?					
2	¿ El pizarrón esta sujeto a la pared frontal?					
3	¿Queda al lado derecho del pizarrón pegado el instructivo de recomendaciones de uso de equipos?					
4	¿El montaje de seguridad del proyector está instalado?					
5	Al prender el CPU el teclado, mouse,bocinas y monitor, ¿ funcionan correctamente?					
6	¿El pizarrón funciona correctamente cuando interactúa con el software de Enciclomedia?					
7	¿Al conectar el proyector al UPS, enciende y funciona correctamente?					
8	Realice una prueba de impresión desde la computadora, para verificar que la impresora funciona correctamente					
	Inducción					
9	¿Le proporcionaron la inducción al I uso básico de los equipos Enciclomedia?					
10	Total de personas que se les dio la inducción					
11	¿Se entregó el instructivo impreso del uso básico de los equipos?					
12	¿En la inducción del uso de equipos, se incluyeron conceptos básicos para encendido, apagado y cuidado del equipamiento					
13	¿Le enseñaron la interacción del pizarrón y sus dispositivos para verificar que funcionan correctamente?					
	Operación de Software					
14	¿Le enseñaron como acceder al programa Enciclomedia?					
15	¿Se ejecutó correctamente el programa Enciclomedia?					
16	¿ Le enseñaron como acceder al tutorial E-Learning de Microsoft?					
17	¿Funciona el material E-Learning de Microsoft?					
18	¿ Funciona el tutorial del equipamiento de los bienes Enciclomedia?					
19	¿ Le enseñaron el acceso del tutorial de los bienes Enciclomedia?					
20	¿ Ejecuta el programa Encarta correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
21	¿ Ejecuta el programa Word correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
22	¿ Ejecuta el programa Excel correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
23	¿ Ejecuta el programa Power Point correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
24	¿Los tutoriales de uso básico del equipamiento están instalados en la computadora y funcionando'					
25	¿Al desconectar el UPS los equipos se mantienen encendidos?					
26	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando la computadora?					
27	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando el proyector y después de 5 minutos se apaga?					
	Monitoreo Remoto de Equipamiento					
28	¿El software de monitoreo remoto se encuentra instalado en la computadora y le permite acceder al ícono correspondiente?					
29	¿Funciona correctamente el software de monitoreo remoto?					
30	¿Realizó un reporte de prueba a la mesa de servicios para verificar el correcto funcionamiento del software?					
31	¿Le envió la mesa de servicios la notificación del número de atención de su reporte?					

PRUEBAS DE INSTALACIÓN AULAS MMS						
Folio						
Para el correcto funcionamiento, instalación y ejecución de Aula Enciclomedia, se tendrá que cumplir con los siguientes puntos:						
	Funcionamiento	6° A	6° B	6° C	6°D	6° E
1	¿El cableado del CPU al proyector está inserto en canaletas?					
2	¿ El pizarrón esta sujeto a la pared frontal?					
3	¿Queda al lado derecho del pizarrón pegado el instructivo de recomendaciones de uso de equipos?					
4	¿El montaje de seguridad del proyector está instalado?					
5	Al prender el CPU el teclado, mouse,bocinas y monitor, ¿ funcionan correctamente?					
6	¿El pizarrón funciona correctamente cuando interactúa con el software de Enciclomedia?					
7	¿Al conectar el proyector al UPS, enciende y funciona correctamente?					
8	Realice una prueba de impresión desde la computadora, para verificar que la impresora funciona correctamente					
	Inducción					
9	¿Le proporcionaron la inducción al l uso básico de los equipos Enciclomedia?					
10	Total de personas que se les dio la inducción					
11	¿Se entregó el instructivo impreso del uso básico de los equipos?					
12	¿En la inducción del uso de equipos, se incluyeron conceptos básicos para encendido, apagado y cuidado del equipamiento					
13	¿Le enseñaron la interacción del pizarrón y sus dispositivos para verificar que funcionan correctamente?					
	Operación de Software					
14	¿Le enseñaron como acceder al programa Enciclomedia?					
15	¿Se ejecutó correctamente el programa Enciclomedia?					
16	¿ Le enseñaron como acceder al tutorial E-Learning de Microsoft?					
17	¿Funciona el material E-Learning de Microsoft?					
18	¿ Funciona el tutorial del equipamiento de los bienes Enciclomedia?					
19	¿ Le enseñaron el acceso del tutorial de los bienes Enciclomedia?					
20	¿ Ejecuta el programa Encarta correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
21	¿ Ejecuta el programa Word correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
22	¿ Ejecuta el programa Excel correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
23	¿ Ejecuta el programa Power Point correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
24	¿Los tutoriales de uso básico del equipamiento están instalados en la computadora y funcionando?					
25	¿Al desconectar el UPS los equipos se mantienen encendidos?					
26	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando la computadora?					
27	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando el proyector y después de 5 minutos se apaga?					
	Monitoreo Remoto de Equipamiento					
28	¿El software de monitoreo remoto se encuentra instalado en la computadora y le permite acceder al ícono correspondiente?					
29	¿Funciona correctamente el software de monitoreo remoto?					
30	¿Realizó un reporte de prueba a la mesa de servicios para verificar el correcto funcionamiento del software?					
31	¿Le envió la mesa de servicios la notificación del número de atención de su reporte?					

FOTOGRAFÍAS ESCUELA Y AULAS	
Folio	
Duplicar el Espacio de Requerir Adicionales	
Foto de la fachada del plantel y datos de la escuela	Foto 1, aula, datos, grado y grupo
Foto 2, aula, datos, grado y grupo	Foto 3, aula, datos, grado y grupo
Foto 4, aula, datos, grado y grupo	Foto 5, aula, datos, grado y grupo

VALIDACIÓN DE LA INSTALACIÓN	
Bajo protesta de decir verdad, señalo que todo lo asentado en la presente, así como todo el contenido de los documentos que se adjuntan es cierto, quedado de enterado que de no ser así, se aplicarán las sanciones correspondientes según lo estipulado en la Ley	
Representante Legal de la Empresa, Nombre, firma y sello	Autoridad de la Escuela, Nombre, firma y sello
Representante Estatal, Nombre, firma y sello	Representante DGTEC,Nombre, firma y sello

INSTRUCCIONES DE LLENADO
A continuación, se describe el procedimiento que deberá realizar para el llenado del Acta Circunstanciada de Equipamiento de Aulas
Folio: Llenar el espacio superior Izquierdo con 6 caracteres numéricos, en donde los primeros dos dígitos son la clave de la entidad y los otros 4, los asignará consecutivamente el licitante ganador de acuerdo a su propia administración de ellos. Ej. 011000 (Aguascalientes escuela mil). El espacio para el folio se encuentra en cada una de las páginas del Acta Circunstanciada
Fecha: Escribir la fecha en (día/ mes /año) que fueron instalados los bienes Enciclomedia en la escuela correspondiente.
Identificación de Escuela: Los campos correspondientes al Nombre de la Escuela, Clave (CCT), se deberá marcar como Urbana o Rural Marcar de acuerdo a definición al pie, Domicilio (Calle, número, Colonia y /o Localidad, Municipio o Delegación Política, Estado, Turno (Matutino y /o Vespertino), Nombre del Director de la Escuela (Apellido Paterno , Materno, Nombre) Teléfono (Lada y número local), Correo electrónico, Internet (Deberá poner en este campo si la escuela cuenta con acceso a Internet), están ya contenidos en el archivo del proveedor, se deberá únicamente revisar la veracidad de los mismos y llenar en el espacio correspondiente.
Equipo Instalado: En la segunda fila se encuentran los espacios para anotar la cantidad de aulas de 5to. y 6to. grado que se equiparon. En los espacios indicados como Marca y Modelo, se anotarán los nombres que correspondan a cada uno y se marcará la columna con un "si" para indicar que se deja instalado cada uno de los componentes. De requerir más espacios para los grupos/ equipamiento, se podrá duplicar ésta página.
Funcionamiento: Todos los componentes por aula además de instalados, deben cumplir con características de instalación, encendido del equipo, capacitación, operación del software, ejecución e interacción. Señale para cada grupo en ambos grados lo que se le indica
Fotos: Instalados los equipos, verificado el encendido y funcionalidad del software, se procede a tomar las fotografías, una de la fachada y otra por cada una de las aulas instaladas donde deberá aparecer el equipamiento funcionando con Enciclomedia. La foto del aula deberá de proyectar el nombre de la escuela, clave, grado y grupo del aula. Las fotos se deberán integrar a la presente Acta.
Validación de la Instalación: Una vez terminada la instalación de las aulas, se procederá a firmar el Acta en el espacio indicado para ello. Además todas las hojas deberán de ser firmadas y selladas (requisito indispensable) por la Autoridad de la Escuela (Director de la Escuela, en su ausencia la persona que designe para dichos efectos, en su ausencia el Docente del Aula y en su ausencia el Presidente de la Asociación de Padres de Familia de la Escuela, es prudente utilizar las siglas P.A.y señale el cargo real de la persona de los antes anotados). Los firmantes se acreditarán preferentemente con la credencial del IFE, pasaporte o cartilla o en su caso con la credencial oficial educativa
Escuela rural: Entiéndase aquella escuela que se ubica en localidades menores a 2500 habitantes
Forma de entrega de Acta Circunstanciada: El Acta debe de imprimirse y firmarse en cinco tantos, a ser distribuidos de la siguiente manera: Uno para la SEP (DGTEC) original, uno para la MSC, uno para la Autoridad Estatal, otro para la Autoridad de la Escuela y otro para el prestador

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 4

Formato de Acta de Entrega/Recepción SCMR/ASA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA | SEP

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

ENCICLOMEDIA FASE II
2005 - 2006
Acta de Entrega Recepción
Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto
Aulas ASA

Folio		Fecha	

Tipo de Escuela: Rural		Urbana	

IDENTIFICACIÓN DE LA ESCUELA

Nombre				
Turno		Clave		
Director				
Domicilio				
	Calle y Núm.	Colonia o Localidad	C.P.	
Delegación o Municipio				
		Estado	LADA y Número local	
Correo Electrónico		Servicio de Internet	Sello de la Escuela	Logotipo Proveedor

SEP, Oficialía Mayor, Dirección General de Tecnología de la Información **Tlaxcala 151 piso 4,**
Col. Hipódromo Condesa, Delegación Política Cuauhtemoc, C.P. 06170,
Ciudad de México, D. F. Tels. 5328 1000, 5328 1097 ext. 14101, 14102, 14103. Correo Electrónico dgtec2005_2006(01- 32)@sep.gob.mx
NOTA: EL PRESENTE DOCUMENTO DEBERÁ CONTENER EL SELLO DE LA ESCUELA EN TODAS SUS HOJAS

RELACIÓN DE BIENES INSTALADOS EN LAS AULAS ASA

Folio					
Equipo	Marca	N de Serie	Grado	Fecha de Terminación de la Instalación del SCMR, Firma y Sello	
Número de Evento				Fecha de Instalación y Firma	Sello de la Escuela

PRUEBAS DE INSTALACIÓN DEL SCMR ASA

Folio

Para el correcto funcionamiento, instalación y ejecución de Aula Enciclomedia, se tendrá que cumplir con los siguientes puntos:

	Funcionamiento		
	Monitoreo Remoto de Equipamiento		
1	¿El software de monitoreo remoto se encuentra instalado en la computadora y le permite acceder al ícono correspondiente?		
2	¿Funciona correctamente el software de monitoreo remoto?		
3	¿Realizó un reporte de prueba a la mesa de servicios (MSC) para verificar el correcto funcionamiento del software?		
4	¿Le envió la MSC la notificación del número de atención de su reporte?		

FOTOGRAFÍAS ESCUELA Y AULAS	
Folio	
Duplicar el Espacio de Requerir Adicionales	
Foto de la fachada del plantel y datos de la escuela	Foto 1, aula, datos, grado y grupo
Foto 2, aula, datos, grado y grupo	Foto 3, aula, datos, grado y grupo
Foto 4, aula, datos, grado y grupo	Foto 5, aula, datos, grado y grupo

VALIDACIÓN DE LA INSTALACIÓN	
Bajo protesta de decir verdad, señalo que todo lo asentado en la presente, así como todo el contenido de los documentos que se adjuntan es cierto, quedado de enterado que de no ser así, se aplicarán las sanciones correspondientes según lo estipulado en la Ley	
Representante Legal de la Empresa, Nombre, firma y sello	Autoridad de la Escuela, Nombre, firma y sello
Representante Estatal, Nombre, firma y sello	Representante DGTEC,Nombre, firma y sello

INSTRUCCIONES DE LLENADO

A continuación, se describe el procedimiento que deberá realizar para el llenado del Acta Circunstanciada de Equipamiento de Aulas

Folio: Llenar el espacio respectivo con 7 caracteres numéricos, en donde los primeros dos dígitos son la clave de la entidad y los otros 5, los asignará consecutivamente el licitante ganador de acuerdo a su propia administración de ellos. Ej. 0110000 (Aguascalientes escuela diez mil). El espacio para el folio se encuentra en cada una de las páginas del Acta Circunstanciada

Fecha: Escribir la fecha en (día/ mes /año) en que se levanta la presente Acta y que debe corresponder a la respectiva en que terminó la instalación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA y se hicieron las pruebas correspondientes.

Identificación de Escuela: Los campos correspondientes al Nombre de la Escuela, Clave (CCT), se deberá marcar como Urbana o Rural Marcar de acuerdo a definición al pie, Domicilio (Calle, número, Colonia y /o Localidad, Municipio o Delegación Política, Estado, Turno (Matutino y/o Vespertino y/o nocturno y/o discontínuo), Nombre del Director de la Escuela (Apellido Paterno , Materno, Nombre) Teléfono (Lada y número local), Correo electrónico, Internet (deberá poner en este campo si la escuela cuenta con acceso a Internet), están ya contenidos en el archivo del proveedor, se deberá únicamente revisar la veracidad de los mismos y llenar en el espacio correspondiente.

Equipo. Se deberá indicar el equipo del SCMR que corresponda al instalado por aula así como su marca y su número de serie o número de identificador único del dispositivo.

Fotos: Instalados los equipos, verificado el encendido y funcionalidad del software, se procede a tomar las fotografías, una de la fachada y otra por cada una de las aulas donde se instaló el SCMR. Las fotos se deberán integrar a la presente acta.

Validación de la Instalación: Una vez terminada la instalación de las aulas, se procederá a firmar el Acta en el espacio indicado para ello. Además todas las hojas deberán de ser firmadas y selladas (requisito indispensable) por la Autoridad de la Escuela (Director de la Escuela, en su ausencia la persona que designe para dichos efectos, en su ausencia el Docente del Aula y en su ausencia el Presidente de la Asociación de Padres de Familia de la Escuela; es prudente utilizar las siglas P.A.y señalar el cargo real de la persona que haya firmado en su ausencia). Los firmantes se acreditarán preferentemente con la credencial del IFE, pasaporte o cartilla o en su caso con la credencial oficial educativa.

Escuela rural: Entiéndase aquella escuela que se ubica en localidades menores a 2500 habitantes.

Forma de entrega de Acta Circunstanciada: El Acta debe de imprimirse y firmarse en cinco tantos, a ser distribuidos de la siguiente manera: Uno para la SEP (DGTEC) original, uno para la MSC, uno para la Autoridad Estatal, otro para la Autoridad de la Escuela y otro para el Proveedor SCMR-ASA.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 5

Protocolo de Revisión y Pruebas relativo a las Actividades de Verificación

PROTOCOLO DE REVISIÓN Y PRUEBAS RELATIVO A LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN

I. CRITERIOS GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE VERIFICACIÓN EN SITIO EN AULAS ASA Y AULAS MMS

1. El Prestador, entregará la lista de Aulas ASA Objeto de Verificación y de Aulas MMS Objeto de Verificación junto con el Cronograma de Verificación ASA y el Cronograma de Verificación MMS, según corresponda, mismos que elaborará de conformidad con los criterios para determinar las Aulas Objeto de Verificación y los Cronogramas de Verificación establecidos en el **Anexo 10**.
2. La DGTec hará la gestión necesaria con las Autoridades Educativas Estatales, para facilitar el acceso a las Aulas Enciclomedia y proporcionará los oficios de presentación del Prestador para acreditarse ante la Autoridad de la Escuela.
3. El verificador deberá presentarse al Aula ASA Objeto de Verificación o al Aula MMS Objeto de Verificación con identificación oficial vigente y credencial que lo identifique como empleado del Prestador y carta firmada por un representante legal del Prestador explicando el propósito de la Visita de Verificación.
4. Bajo ninguna circunstancia, el verificador podrá abrir alguno de lo Equipos Enciclomedia, desinstalarlos de su lugar o cambiar algún tipo de configuración.
5. Bajo ninguna circunstancia el verificador podrá realizar respaldos de información o instalar cualquier tipo de software adicional al previamente instalado por el Proveedor ASA.
6. El verificador no tendrá facultad para levantar Incidentes de operación de la Infraestructura Enciclomedia. Sin perjuicio de lo anterior, el Prestador deberá levantar un Incidente Imputable a la Escuela cuando, por cualquier razón, se le niegue el acceso al Aula para llevar a cabo las Actividades de Verificación, siempre y cuando se presente en tiempo y forma conforme al Cronograma ASA de Verificación o el Cronograma MMS de Verificación, según corresponda.
7. Los supervisores facultados por la DGTEC que realicen la revisión, tendrán que levantar un Acta de Verificación ASA o Acta de Verificación MMS, según corresponda, que se realizará bajo las siguientes consideraciones:
    a. Deberá levantarse un acta de verificación por Aula.
    b. Se deberán llenar todos los espacios del acta de verificación, no debiendo quedar espacios en blanco, a menos que la información que se solicita requiera de la desinstalación de algún componente de la Infraestructura Enciclomedia o porque no se cuente con el componente respecto del cual se solicita información (por ejemplo, el Aula no cuenta con pizarrón interactivo, sino con pintarrón); bajo tales circunstancias, el verificador deberá indicar la causa de la falta del dato.
    c. El acta de verificación deberá estar escrita con letra legible y en idioma español.
    d. El acta de verificación que se entregue a la DGTec será en formato original.

e. En el acta de verificación se deberá indicar cualquier cambio que la Autoridad de la Escuela o la Autoridad Educativa Estatal hayan realizado sobre las Aulas Enciclomedia.
f. El acta de verificación deberá ser firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela.

II. PROTOCOLO DE REVISIÓN Y PRUEBAS

1. Los verificadores deberán cumplir con lo indicado en los "Criterios Generales" del punto I de este Anexo.
2. Los verificadores de sitio, tendrán que revisar el Aula MMS o Aula ASA de que se trate y llenar el Acta de Verificación ASA o el Acta de Verificación MMS, según corresponda, conforme a lo siguiente:

2.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS ENCICLOMEDIA

2.1.1. Deberá indicar las marcas y modelos de los Equipos Enciclomedia instalados.
2.1.2. Confirmará el funcionamiento individual de los Equipos Enciclomedia Instalados, para ello podrá solicitar a la Autoridad de la Escuela o Docente del Aula que encienda todos los Equipos Enciclomedia.
2.1.3. Con la computadora encendida, podrá confirmar el software instalado, incluyendo el Software Enciclomedia, para lo cual deberá solicitar a la Autoridad de la Escuela o Docente del Aula que ponga a funcionar cada uno de programas indicados.
2.1.4. En el caso de que la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula que esté presente durante las Actividades de Verificación no sepa como hacer las actividades necesarias para la verificación, el verificador solicitar la autorización de la Autoridad de la Escuela para hacerlo él mismo.

2.2. PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD DE LOS EQUIPOS ENCICLOMEDIA

2.2.1. Solicitará a la Autoridad de la Escuela o al Docente del Aula que le muestre el funcionamiento de toda la Infraestructura Enciclomedia, incluyendo el Software Enciclomedia y el SCMR-MMS o el SCMR-ASA (en caso de estar disponible), según corresponda.
2.2.2. Para el caso de Sistema de Conectividad y Monitoreo, deberá solicitar a la Autoridad de la Escuela o al Docente del Aula que simulen el levantamiento de un Incidente utilizando el software cliente que corresponde al SCMR-MMS o al SCMR-ASA, según corresponda. Posteriormente se deberá simular la apertura y cierre de un Ticket ante la MSC sin el uso de la computadora.
2.2.3. En el caso de que la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula que esté presente durante las Actividades de Verificación no sepa como hacer las actividades necesarias para la verificación, el verificador solicitar la autorización de la Autoridad de la Escuela para hacerlo él mismo.

2.3. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

2.3.1. El verificador entregará a la Autoridad de la Escuela el cuestionario correspondiente a la Encuesta de Satisfacción y le solicitará que conteste a todas las preguntas que ahí se indiquen, aclarando cualquier duda que sobre el contenido y alcance de las preguntas, pudiera tener la Autoridad de la Escuela.

2.3.2. El verificador recibirá el cuestionario, verificará que todas las preguntas hayan sido contestadas y todos los datos solicitados hallan sido llenados, en caso contrario, solicitará a la Autoridad de la Escuela responda a las preguntas faltantes.

2.3.3. La Encuesta de Satisfacción debidamente requisitada y el Acta o Actas de Verificación debidamente firmada(s) y sellada(s) por la Autoridad de la Escuela deberán meterse en un sobre o fólder donde se indicarán la clave CCT de la Escuela y la fecha en que se llevó a cabo la Visita de Verificación y será firmado y sellado por el verificador para evitar confusiones en la entrega de documentación a la DGTec.

2.4. RESPUESTA A PREGUNTAS

2.4.1. El verificador deberá llevar los datos de contacto de la MSC a fin de indicar a la Autoridad de la Escuela que cualquier duda relacionada a la operación de la Infraestructura Enciclomedia, incluyendo el software Enciclomedia y el SCMR-ASA, podrán ser consultados en la MSC a través de los diferentes Sistemas de Comunicación disponibles.

2.4.2. Durante las Actividades de Verificación, el verificador deberá abstenerse de (i) generar recomendaciones sobre la operación de los Equipos Enciclomedia (ii) manifestar opiniones personales sobre el Programa Enciclomedia y (iii) inducir o tratar de inducir de cualquier manera las respuestas de la Autoridad de la Escuela en la Encuesta de Satisfacción.

ANEXO A

FORMATO DE ACTA DE VERIFICACIÓN ASA

Fecha:	Hora:

Datos de la Escuela		
Nombre de la Escuela :		Clave CCT:
Domicilio:		Teléfono:
Entidad Federativa:		Ciudad:
Tipo de Aula :	❑ **A** (Pizarrón Interactivo) Blanco)	❑ **B** (Pizarrón Antirreflejante
Grado y Grupo del Aula		
Responsable de la Verificación en Sitio		

CARACTERÍSTICAS DEL AULA

REVISION DE EQUIPAMIENTO

COMPUTADORA	

Marca:	Modelo:
¿Enciende el CPU y el Monitor?	❑ SI ❑ NO
¿Carga el sistema operativo?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra instalado, configurado y funcionando Office?	❑ SI ❑ NO
¿Al abrir el software de Word, Excel, Power Point, puede manipularse para trabajar?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra instalado el software de Antivirus?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra instalado Encarta 2004?	❑ SI ❑ NO

¿Tiene instalada memoria el equipo de 512 MB?	❑ SI ❑ NO
Capacidad total del disco duro	❑ 80 GB ❑ 120 GB ❑ 160 GB
¿Presenta 3 particiones el disco duro?	❑ SI ❑ NO
¿Presenta unidad DVD-Combo?	❑ SI ❑ NO
¿Unidad de disquete?	❑ SI ❑ NO
¿Cuenta con subwoofer?	❑ SI ❑ NO
¿Cumple con las especificaciones y requerimientos técnicos?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie de la Computadora	
Escriba el número de control DGTEC de la Computadora	

IMPRESORA

Marca:	Modelo:
¿Enciende la impresora?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra conectada al CPU?	❑ SI ❑ NO
¿Puede Imprimir la página de prueba con la impresora?	❑ SI ❑ NO
¿Qué velocidad de impresión tiene?	PPM
¿Cuánta memoria tiene instalada?	
¿Tipo de conectividad?	❑ Paralelo ❑ USB
¿Cumple con las especificaciones y requerimientos técnicos?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie de la Impresora	
Escriba el número de control DGTEC de la Impresora	

FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE

Marca:	Modelo:
¿Enciende la fuente de poder?	❑ SI ❑ NO
¿Entra en modo de batería al encenderlo?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra conectada la impresora en la fuente de poder ininterrumpible?	❑ SI ❑ NO
¿Qué capacidad tiene la fuente de poder?	

¿Tiene regulación en todo momento?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra instalada bajo la mesa y en su compartimiento asignado?	❑ SI ❑ NO
¿Presenta algún golpe, anomalía o maltrato a simple vista?	❑ SI ❑ NO
¿Al desconectar la fuente de la corriente eléctrica, cierra las aplicaciones de la computadora y apaga el proyector?	❑ SI ❑ NO
¿Cumple con las especificaciones y requerimientos técnicos ?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie de la Fuente de Poder	
Escriba el número de control DGTEC de la Fuente de Poder	

PROYECTOR

Marca:	Modelo:
¿Enciende el proyector?	❑ SI ❑ NO
¿Al encender el Proyector se proyecta la leyenda “Secretaría de Educación Pública”?	❑ SI ❑ NO
¿Esta conectado a la salida de video del CPU?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra operando adecuadamente?	❑ SI ❑ NO
¿Proyecta la imagen dentro del margen del pizarrón, sin salirse del área de trabajo?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra instalado en un soporte metálico al techo?	❑ SI ❑ NO
¿La instalación del cableado se encuentra con canaletas?	❑ SI ❑ NO
¿Cumple con las especificaciones y requerimientos técnicos?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie del Proyector	
Escriba el número de control DGTEC del Proyector	

PIZARRON INTERACTIVO

Marca:	Modelo:
¿Se encuentra conectado al CPU?	❑ SI ❑ NO
¿Qué tipo de interfase de conexión tiene?	❑ SERIAL ❑ USB
¿Trabaja en tiempo real con la computadora?	❑ SI ❑ NO
¿Presenta problemas de calibración?	❑ SI ❑ NO
¿Trabaja con los dispositivos de forma adecuada? (plumones, borrador, barra de utilerías)	❑ SI ❑ NO
¿Cuenta con plumillas para trabajar de forma interactiva?	❑ SI ❑ NO
¿Presenta algún golpe o mal uso?	❑ SI ❑ NO
¿Cumple con las especificaciones y requerimientos técnicos?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie del Pizarrón	
Escriba el número de control DGTEC del Pizarrón	

MESA PARA COMPUTADORA, NO-BREAK, IMPRESORA

Marca:	Modelo:
¿Se encuentra en buen estado de uso?	❑ SI ❑ NO
¿Están instalados los equipos de forma que se evite la sustracción de los mismos?	❑ SI ❑NO
¿Esta ubicada la mesa en un lugar adecuado para que no estorbe al profesor y/o alumnos?	❑ SI ❑ NO
¿Cumple con las especificaciones y requerimientos técnicos?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie de la mesa	
Escriba el número de control DGTEC de la Mesa	

Pruebas de Funcionamiento		Observaciones
¿Ejecutó correctamente el programa Enciclomedia?	❑ SI ❑ NO	
¿Funcionaron correctamente las capacidades de interacción del pizarrón utilizando los dispositivos proporcionados con el mismo?	❑ SI ❑ NO	
¿La calidad del sonido es adecuada y se escucha claramente?	❑ SI ❑ NO	
¿Se pudo imprimir desde Enciclomedia?	❑ SI ❑ NO	
¿Pudo ejecutar el programa Encarta?	❑ SI ❑ NO	

Observaciones.

_____
_____
_____
_____
_____

VALIDACIÓN DE LA VERIFICACIÓN EN SITIO	
Bajo protesta de decir verdad, señalo que todo lo asentado en la presente, así como todo el contenido de los documentos que se adjuntan es cierto, quedado de enterado que de no ser así, se aplicarán las sanciones correspondientes según lo estipulado en la Ley	
Representante Legal de la Empresa, Nombre, firma y sello	Autoridad de la Escuela, Nombre, firma y sello
Representante Estatal, Nombre, firma y sello	Representante DGTEC,Nombre, firma y sello

ANEXO B

FORMATO DE ACTA DE VERIFICACIÓN MMS

Fecha:	Hora:

CARACTERÍSTICAS DEL AULA

Datos de la Escuela	
Nombre de la Escuela :	Clave CCT:
Domicilio:	Teléfono:
Entidad Federativa:	Ciudad:
Responsable de la Verificación en Sitio	
Proveedor MMS	
Grado y Grupo del Aula	

REVISION DE EQUIPAMIENTO

COMPUTADORA	
Marca:	Modelo:
¿Enciende el CPU y el Monitor?	❑ SI ❑ NO
¿Carga el sistema operativo?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra instalado, configurado y funcionando Office?	❑ SI ❑ NO
¿Al abrir el software de Word, Excel, Power Point, puede manipularse para trabajar?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra instalado el software de Antivirus?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra instalado Encarta 2005?	❑ SI ❑ NO

¿Tiene instalada memoria el equipo de 512 MB?	❑ SI ❑ NO
Capacidad total del disco duro	❑ 80 GB ❑ 120 GB ❑ 160 GB
¿Presenta 3 particiones el disco duro?	❑ SI ❑ NO
¿Presenta unidad DVD-Combo?	❑ SI ❑ NO
¿Unidad de disquete?	❑ SI ❑ NO
¿Cuenta con subwoofer?	❑ SI ❑ NO
¿Cumple con las especificaciones y requerimientos técnicos?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie de la Computadora	

IMPRESORA

Marca:	Modelo:
¿Enciende la impresora?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra conectada al CPU?	❑ SI ❑ NO
¿Puede Imprimir la página de prueba con la impresora?	❑ SI ❑ NO
¿Qué velocidad de impresión tiene?	PPM
¿Cuánta memoria tiene instalada?	
¿Tipo de conectividad?	❑ Paralelo ❑ USB
¿Cumple con especificaciones y requerimientos técnicos?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie de la Impresora	

FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE

Marca:	Modelo:
¿Enciende la fuente de poder?	❑ SI ❑ NO
¿Entra en modo de batería al encenderlo?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra conectada la impresora en la fuente de poder ininterrumpible?	❑ SI ❑ NO
¿Qué capacidad tiene la fuente de poder?	
¿Tiene regulación en todo momento?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra instalada bajo la mesa y en su compartimiento asignado?	❑ SI ❑ NO
¿Presenta algún golpe, anomalía o maltrato	❑ SI ❑ NO

a simple vista?	
¿Al desconectar la fuente de la corriente eléctrica, cierra las aplicaciones de la computadora y apaga el proyector?	❑ SI ❑ NO
¿Cumple con las especificaciones y requerimientos técnicos?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie de la Fuente de Poder	

PROYECTOR

Marca:	Modelo:
¿Enciende el proyector?	❑ SI ❑ NO
¿Esta conectado a la salida de video del CPU?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra operando adecuadamente?	❑ SI ❑ NO
¿Proyecta la imagen dentro del margen del pizarrón, sin salirse del área de trabajo?	❑ SI ❑ NO
¿Se encuentra instalado en un soporte metálico al techo?	❑ SI ❑ NO
¿La instalación del cableado se encuentra con canaletas?	❑ SI ❑ NO
¿Cumple con las especificaciones y requerimientos técnicos?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie del Proyector	

PIZARRON INTERACTIVO

Marca:	Modelo:
¿Se encuentra conectado al CPU?	❑ SI ❑ NO
¿Qué tipo de interfase de conexión tiene?	❑ SERIAL ❑ USB
¿Trabaja en tiempo real con la computadora?	❑ SI ❑ NO
¿Presenta problemas de calibración?	❑ SI ❑ NO
¿Trabaja con los dispositivos de forma adecuada? (plumones, borrador, barra de utilerías)	❑ SI ❑ NO
¿Cuenta con plumillas para trabajar de forma interactiva?	❑ SI ❑ NO

¿Presenta algún golpe o mal uso?	❑ SI ❑ NO
¿Cumple con las especificaciones y requerimientos técnicos?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie del Pizarrón	

MESA PARA COMPUTADORA, NO-BREAK, IMPRESORA

Marca:	Modelo:
¿Se encuentra en buen estado de uso?	❑ SI ❑ NO
¿Están instalados los equipos de forma que se evite la sustracción de los mismos?	❑ SI ❑NO
¿Esta ubicada la mesa en un lugar adecuado para que no estorbe al profesor y/o alumnos?	❑ SI ❑ NO
¿Cumple con las especificaciones y requerimientos técnicos?	❑ SI ❑ NO
Escriba el número de serie de la mesa	

SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO REMOTO (SCMR)

Marca:	Modelo:
¿Esta conectado a la Computadora? ¿Qué puerto de la computadora se utiliza para conectar el dispositivo?	❑ SI ❑ NO SERIAL ____ USB____ ETHERNET____ OTRO____
¿Tiene la computadora instalado algún software cliente del SCMR?	❑ SI ❑NO
Indique el medio de comunicación empleado	SATELITE ___ CELULAR GPRS ____ CELULAR GSM ____ ADSL _____ WiFi____ OTRO_____
Escriba el número de serie del dispositivo	

Pruebas de Funcionamiento		Observaciones
¿Ejecutó correctamente el programa Enciclomedia?	❑ SI ❑ NO	
¿Funcionaron correctamente las capacidades de interacción del pizarrón utilizando los dispositivos proporcionados con el mismo?	❑ SI ❑ NO	
¿La calidad del sonido es adecuada y se escucha claramente?	❑ SI ❑ NO	
¿Se pudo imprimir desde Enciclomedia?	❑ SI ❑ NO	
¿Pudo ejecutar el programa Encarta?	❑ SI ❑ NO	
¿Pudo generar un Ticket desde el software del SCMR?	❑ SI ❑ NO	
¿Pudo generar un Ticket sin el uso de la Computadora?	❑ SI ❑ NO	

Observaciones.

_____
_____
_____
_____
_____

VALIDACIÓN DE LA VERIFICACIÓN EN SITIO	
Bajo protesta de decir verdad, señalo que todo lo asentado en la presente, así como todo el contenido de los documentos que se adjuntan es cierto, quedado de enterado que de no ser así, se aplicarán las sanciones correspondientes según lo estipulado en la Ley	
Representante Legal de la Empresa, Nombre, firma y sello	Autoridad de la Escuela, Nombre, firma y sello
Representante Estatal, Nombre, firma y sello	Representante DGTEC,Nombre, firma y sello

ANEXO C. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA SEP
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Encuesta Proyecto Enciclomedia

OBJETIVO:
La presente encuesta tiene como objetivo principal el conocer la satisfacción que usted tiene en referencia al servicio de instalación de la Infraestructura Enciclomedia.

INSTRUCCIONES:
Para cada pregunta de esta Encuesta le pedimos por favor que seleccione en la opción que corresponda, de acuerdo a su experiencia.

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Cuál ha sido el componente de la Infraestructura Enciclomedia que más ha fallado? Favor de calificar con 5 al que más fallas haya tenido y con 1 al que menos.	1) CPU:..... 2) Monitor:..... 3) Pizarrón e:..... 4) Impresora:..... 5) UPS:.....
2 Dentro del software, ¿Cuál de las aplicaciones instaladas ha fallado más? Favor de calificar con 5 al que más fallas haya tenido y con 1 al que menos	1)Word 2)Excel 3)Power Point 4)Encarta 5)Enciclomedia
3. Calificando del 1 al 5, 1 para “malo” y 5 para “excelente”, ¿cuál es la calificación que le merece el proveedor del equipo y el servicio de mantenimiento y soporte?	1)

VALIDACIÓN DE LA VERIFICACIÓN EN SITIO	
Bajo protesta de decir verdad, señalo que todo lo asentado en la presente, así como todo el contenido de los documentos que se adjuntan es cierto, quedado de enterado que de no ser así, se aplicarán las sanciones correspondientes según lo estipulado en la Ley	
Representante Legal de la Empresa, Nombre, firma y sello	Autoridad de la Escuela, Nombre, firma y sello
Representante Estatal, Nombre, firma y sello	Representante DGTEC,Nombre, firma y sello

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 6

Información a ser obtenida de los Usuarios de la MSC al recibirse el reporte de un Incidente

ANEXO 6
INFORMACIÓN MÍNIMA QUE DEBE SER REGISTRADA EN UN INCIDENTE

- Los datos de identificación del Centro de Trabajo:
    - Clave de Escuela.
    - Nombre del Director.
    - Nombre de quién reporta.
    - Correo electrónico de quién reporta (si existe).
    - Número de teléfono (si existe).

- Los datos de tiempo mínimos que el sistema de la MSC deberá registrar en un Incidente son:
    - Tiempo de contestación de la llamada, determinado en segundos, por parte del Agente de la MSC contado a partir de que el sitstema IVR contesta la llamada o registro del incidente presentado en la Consola de Administración del SCMR
    - Día y hora en que se reporta el Incidente (al levantar un Ticket nuevo)
    - Agente o Agentes de la MSC que atienden el reporte de Incidente
    - Tiempo de Atención y Soporte Técnico, determinado en minutos y contado a partir de que el Agente de la MSC contesta la llamada y hasta que un Agente de la MSC Resuelve el Incidente de Primer Nivel.
    - Tiempo, determinado en minutos, en que el Agente de la MSC Canalizó el Incidente de Segundo o Tercer Nivel a alguna Instancia para la Resolución de Incidentes, contado a partir de que el Agente de la MSC conteste la llamada.
    - Tiempo, determinado en horas, para la Resolución de un Incidente de Segundo o Tercer Nivel por parte de la MSP u otra Instancia para la Resolución de Incidentes a que haya sido canalizado el Incidente de que se trate, especificando la hora en que se canalizó el incidente a la MSP u otra Instancia para la Resolución de Incidentes y hora de Cierre del Ticket correspondiente.
    - Tiempo total en horas de afectación al servicio.

- Los datos sobre el Incidente:
    1. Descripción del problema desde el punto de vista del Usuario de la MSC que reporte el Incidente, identificando la falla.
        - Al respecto de la instalación de Aula MMS
            - Escuela cerrada
            - No asistió el personal
            - No tiene categoría de Aula Lista
            - No hay electricidad

- No llegó el equipo
- No llegó el personal de instalación
- No se localizó a la Autoridad de la Escuela
- Otro que impida la instalación del Aula

- Al respecto de la operación de Hardware:
  - No funciona el lector de CD de la Computadora Personal (PC)
  - El proyector no proyecto imagen
  - Existe falla del Pizarrón Interactivo
  - La batería del UPS no carga
  - Otro en relación a la operación del Equipo Enciclomedia

- Software:
  - Sistema Operativo no instalado o mal instalado
  - Office incompleto
  - Enciclomedia no funciona
  - Software dañado
  - Software no instalado en la PC
  - Antivirus no instalado
  - Otro en relación a la operación de la Paquetería de Software de las Aula Enciclomedia

2. Identificación y registro del Aula que presenta el Incidente.
   - Grado y grupo
   - Confirmar si quien reporta esta capacitado en Enciclomedia

- El cierre del Incidente deberá considerar al menos la siguiente información
  - Identificación de los Agentes de MSC por quienes pasó el Incidente.
  - Identificación de la MSP (Proveedor MMS), Proveedor ASA o Proveedor SCMR-ASA que Resolvió el Incidente.
  - Descripción de la solución final del problema, identificando las herramientas y procedimientos que se usaron para su Resolución y el proceso de Canalización que se siguió.
  - Indicar si hubo sustitución de equipo.
  - Día y hora en que se Resolvió el Incidente.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 7

Procedimiento a seguir en caso de reporte de Incidentes

PROCEDIMIENTO Y PLAZOS PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y PARA RESOLVER Y CERRAR TICKETS.
Aplica para Aulas MMS, Aulas ASA y SCMR-ASA

a) De presentarse algún Incidente en las Aulas Enciclomedia o alguna situación o falla que no pueda resolver el Docente del Aula Enciclomedia con el entrenamiento recibido, debido al mal funcionamiento de los Equipos Enciclomedia y/ o de las funciones que deben desempeñar en los Equipos Enciclomedia y el Software Enciclomedia, la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula Enciclomedia, deberá comunicarse al teléfono **01 800** con la Mesa de Servicio y Control de Calidad de Enciclomedia (MSC), ó acceder a la página Web de la MSC o mediante el software del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto levantar el reporte del Incidente correspondiente.

b) Al establecerse la comunicación con la MSC, la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula que reporte el incidente, recibe un Número de Ticket (**NT**) que le será proporcionado por un Agente de la MSC, o un aviso, mediante el Equipo de Conectividad y Monitoreo, de que su reporte ha sido recibido junto con el correspondiente NT. El NT será su contraseña para respaldar reclamaciones por falta de atención o demora en la Resolución de Incidentes o aplicación de garantías. Asimismo, en el sistema de la MSC se deberá establecer de forma automática la hora de recepción del reporte del Incidente.

c) Una vez recibido su NT, la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula o quien realice el reporte del Incidente de que se trate, describirá al Agente de la MSC la situación que le impide o limita desarrollar correctamente las funciones correspondientes en los Equipos Enciclomedia, o que le impida o limite llevar a cabo las actividades de instalación en las Aulas, o de Actualización del Software Enciclomedia, o de atención y Resolución de Incidentes o bien las Actividades de Verificación, según corresponda.

d) Si el reporte del Incidente se recibió vía el Equipo de Conectividad y Monitoreo y éste permite la interacción con la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula, éste describirá la situación que le impida o limite desarrollar o ejecutar correctamente las funciones del Software Enciclomedia o de la Paquetería de Software instalado en los Equipos Enciclomedia. Si el Equipo de Conectividad y Monitoreo no permite interacción, el Agente de la MSC registrará en la Base de Datos de la MSC el Incidente reportado por el Equipo de Conectividad y Monitoreo y lo turnará a la MSP que corresponda o a otra Instancia para la Resolución de Incidentes, dependiendo del tipo de Incidente de que se trate.

e) Enseguida el Agente de la MSC, registra en la Base de Datos de la MSC el Incidente o la situación reportada que impida o limite el correcto funcionamiento de los Equipos Enciclomedia y de las funciones de la Paquetería de Software o del Software Enciclomedia y proporciona Soporte Técnico de primer nivel.

f) El Agente de la MSC recomienda la aplicación de rutinas para reestablecer la operación y/o funciones; una vez aplicadas ejecuta las acciones correspondientes para la solución del problema (Resolución del Incidente). Para ello cuenta con 30 minutos.

g) Si la MSC solucionó el problema (de hardware, software o Software Enciclomedia) cierra el NT, quedando registradas fecha y hora de apertura, fecha y hora de cierre, datos de la Escuela y Aula donde se originó la falla, nombre del Agente de la MSC que atendió y registra en la base de datos de la MSC la información sobre la Resolución del Incidente, Cierra el Ticket y termina el procedimiento.

h) Si la MSC, **No** Resolvió el problema (de hardware, software o Software Enciclomedia) o si se trata de Incidentes que corresponde atender a otras Instancias para la Resolución de Incidentes, la MSC comunicará al Docente del Aula o Usuario de la MSC que hubiere reportado el Incidente que éste será Canalizado a la Instancia para la Resolución de Incidentes que corresponda y enviará a ésta el NT y la información recabada para la atención del mismo. El número de Ticket se mantendrá durante todo el proceso para seguimiento independientemente de que la Instancia para la Resolución de Incidentes le asigne un número propio, por lo que la referencia será el NT levantado por la MSC.

i) La Instancia para la Resolución de Incidentes recibe la información, registra el número de Ticket (NT) y dispara la tarea a su área técnica y comunica los datos para que establezca comunicación con la Autoridad de la Escuela, Docente del Aula o Usuario de la MSC de que se trate, para intentar resolver el problema de forma remota y si esto no es posible, se realice una visita en sitio a la escuela donde ocurrió el Incidente. A partir del momento de la canalización de la MSC a la Instancia para la Resolución de Incidentes, se inicia la medición del nivel de servicio para la Resolución de Incidentes del Proveedor MMS, Proveedor ASA o Proveedor SCMR-ASA a que haya sido Canalizado el Incidente y que es de **cuarenta y ocho (48) horas** si se trata de **Aulas Urbanas** y de **setenta y dos (72) horas** si se trata de **Aulas Rurales**. De no cumplirse con estos tiempos se iniciará el cobro de las penalidades aplicables al Proveedor MMS y al Proveedor SCMR-ASA.

j) Una vez atendido y Resuelto el Incidente que fue Canalizado a la Instancia para la Resolución de Incidentes de que se trate, la Autoridad de la Escuela, Docente del Aula o Usuario que haya reportado el Incidente, informará a la MSC por el Sistema de Comunicación disponible que el Incidente de que se trate quedó Resuelto y la MSC cerrará el Ticket correspondiente. Si el Incidente fue Resuelto por el Proveedor Enciclomedia de que se trate mediante una visita de soporte técnico al Aula respecto de la cual se reportó el Incidente, la Autoridad de la Escuela o Docente del Aula firmará la Constancia de Servicio ASA o Constancia de Servicio MMS, según corresponda, que les presente el técnico para tal efecto y comunicarán a la MSC que el Incidente relativo al NT abierto ha sido Resuelto, indicando la fecha y hora en la que fue Resuelto. La MSC registrará en la Base de Datos de la MSC el Cierre del Ticket. Si el Proveedor Enciclomedia de que se trate envía a la MSC la Constancia de Servicio ASA o Constancia de Servicio MMS, según corresponda, pero la MSC no puede confirmar con el Usuario de la MSC que reportó el Incidente que éste fue Resuelto por no haber un Sistema de Comunicación disponible con el Aula de que se trate, la MSC cerrará el Ticket haciendo la anotación en la Base de Datos de la MSC de que no pudo llevarse a cabo la confirmación con el Usuario de la MSC.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 8

Plazo para la Atención de Garantías en Aulas ASA

PLAZOS PARA LA ATENCIÓN DE GARANTÍAS EN AULAS ASA

GARANTÍAS

El Proveedor ASA entregó junto con los bienes, una carta garantía de fábrica que ampara el correcto funcionamiento de los mismos durante su vida útil. El periodo de vigencia de la garantía dio inicio a partir de la fecha de entrega de los bienes.

a) El Proveedor ASA se obligó a otorgar sin costo adicional para la Secretaría una garantía de fabricación por 36 meses con cobertura amplia para todos los bienes, contra vicios ocultos, defectos de fabricación o cualquier daño que presenten, en el lugar de instalación de los equipos.

b) Durante este período, el Proveedor ASA está obligado a dar servicio de mantenimiento correctivo y reparar cualquier falla que tuviere el bien en el lugar de instalación del mismo (*on site*), considerando para la solución de la falla reportada (Incidente) un tiempo máximo de 24 horas en días hábiles, siempre y cuando no requiera refaccionamiento y de 72 horas en días hábiles cuando se requieran refacciones, tiempo que se contabilizará a partir de la fecha y hora en que la Secretaría, a través de la MSC, reporte al Proveedor ASA la falla (Incidente) con un Número de Ticket, sin perjuicio de que el propio Proveedor ASA asigne un folio para su seguimiento y solución.

c) El Proveedor ASA está obligado a prestar la garantía en todos y cada uno de los lugares en que se encuentren instalados los equipos (Aulas ASA en todas las Entidades Federativas). Derivado de la operación institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio e inclusive, de que se les asigne un lugar de instalación diferente al original estando obligado el Proveedor ASA a prestar estos servicios sin costo adicional para la Secretaría.

d) El Proveedor ASA está obligado a contar con las herramientas de prueba que sean necesarias para el mantenimiento adecuado de los equipos.

e) Las refacciones originales y partes utilizadas para la corrección de las fallas presentadas, serán sin costo adicional para la Secretaría. Si la reparación de los equipos no se logra dentro de las 24 horas establecidas para los casos en que no requieren refacciones, ó 72 horas cuando requiera la sustitución de alguna pieza, el Proveedor ASA está obligado a proporcionar a la Secretaría, en el domicilio donde se hubiese presentado la falla, y de forma inmediata equipo de soporte, el

cual permanecerá en operación durante un máximo de treinta (30) días hábiles. Una vez concluido dicho plazo sin que la falla del equipo que se retiró de las instalaciones del Aula ASA de que se trate se haya corregido, el Proveedor ASA está obligado a sustituir el equipo, al día hábil siguiente, por otro nuevo de las mismas características o superiores sin costo adicional para la Secretaría, para el cual se aplicará nuevamente el período de garantía conforme a lo señalado anteriormente.

f) Garantía de partes y mano de obra: La garantía otorgada por el Proveedor ASA comprende partes, refacciones originales, equipos, accesorios, materiales, unidades auxiliares y mano de obra de los servicios que se proporcionan por aplicación de la garantía.

Los materiales utilizados para la corrección de las fallas presentadas, serán sin costo adicional para la Secretaría, así como la transportación, viáticos y mano de obra técnica en caso de requerirse.

g) De igual forma, el Proveedor ASA, se compromete a entregar las versiones actualizadas del Firmware, “drivers” y “parches” de los componentes del equipo tan pronto ocurran en el mercado internacional, así como su correspondiente documentación en el periodo de garantía. La entrega se realizará a la Dirección General de Tecnología de la Información, en un periodo no mayor a 30 días naturales.

POLÍTICAS DE REEMPLAZO

La Secretaría, por conducto de la MSC, solicitará la sustitución de los bienes informáticos si existe un reporte de falla sin solución; se considerará este caso cuando:

- Alguno de los bienes presente 3 (tres) fallas de hardware en un período de 30 (treinta) días naturales.
- El Proveedor determine que el daño en el bien es irreparable.

En cualquiera de los casos anteriores, el Proveedor ASA deberá sustituirlo por otro bien nuevo, de la misma marca, con características iguales o superiores de funcionalidad, a la del bien original y realizará los respaldos, copias, etc. que se requieran para tal propósito. Este bien pasará a formar parte de los activos de la Secretaría, a través del procedimiento que se tenga establecido para estos casos.

En caso de incumplimiento por parte del Proveedor ASA, la convocante procederá a la aplicación de la Garantía de Cumplimiento del Pedido.

Si una misma falla se presenta en algún componente que integre el equipo (monitor, disco duro, teclados, bocinas, fuente de alimentación, etc.), durante los 12 meses posteriores a la aceptación de los bienes , en cuando menos el 5% de la (s) partidas (s) adjudicada(s) en el pedido, el Proveedor ASA sustituirá las partes de la partida completa, de dicho(s) bienes(s).

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 9

Listado deAulas ASA

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 10

Criterios de selección de las Aulas ASA Objeto de Verificación y de las Aulas MMS Objeto de Verificación y para definir los Cronogramas de Verificación ASA y MMS

CRITERIOS GENERALES PARA LA SELECCIÓN DE LA MUESTRA DE AULAS ASA Y AULAS MMS OBJETO DE VERIFICACIÓN

Criterios Generales para la Selección de Muestra de Aulas MMS.

1. Resultado del Cálculo de la Muestra

	AULAS MMS
Margen de Error considerado	2%
Tamaño del Universo de Aulas	125,562
Tamaño de la Muestra para un Nivel de Confianza de 97%	2,876

2. La verificación en sitio del 100% de la muestra corresponderá a Aulas Escolares.
3. La determinación de la muestra en Aulas MMS se hará conforme a la siguiente tabla y reglas:

Tabla de Criterios para la Verificación en Sitio de Aulas MMS

Partida	TOTAL Aulas MMS	Universo de Aulas a Verificar Periodo 1	Aulas a Verificar en el Periodo	Universo de Aulas a Verificar Periodo 2	Aulas a Verificar en el Periodo	Universo de Aulas a Verificar Periodo 3	Aulas a Verificar en el Periodo
1	7,665	3,064	70	2,564	59	2,037	47
2	8,272	3,308	76	2,766	63	2,198	50
3	7,832	3,131	72	2,619	60	2,082	48
4	8,839	3,534	81	2,955	68	2,350	54
5	7,999	3,199	73	2,675	61	2,125	49
6	9,879	3,950	90	3,303	76	2,626	60
7	7,505	3,000	69	2,510	57	1,995	46
8	10,153	4,058	93	3,394	78	2,701	62
9	12,075	4,827	111	4,038	92	3,210	74
10	9,041	3,615	83	3,023	69	2,403	55
11	7,063	0	0	3,775	86	3,288	75
12	8,647	0	0	4,619	106	4,028	92
13	12,126	4,847	111	4,054	93	3,225	74
14	8,466	3,385	78	2,831	65	2,250	52
Total de Aulas por Periodo		**43,918**		**45,126**		**36,518**	
Aulas a Verificar			**1006**		**1033**		**836**
Porcentaje de la Muestra en el			**35.0%**		**35.9%**		**29.1%**
% a verificar por Partida			**2.29%**		**2.29%**		**2.29%**
Total de la Muestra		**2875**					

Regla 1. Se deberán de verificar la totalidad de Aulas MMS Objeto de Verificación correspondientes a un Periodo de Verificación dentro de dicho Periodo de Verificación.

Regla 2. El Prestador deberá hacer la selección de las Aulas MMS Objeto de Verificación.

Regla 3. Del total de Aulas MMS Objeto de Verificación, un máximo del 80% serán Aulas Urbanas y un mínimo del 20% serán Aulas Rurales.

Regla 4. Se podrá revisar hasta dos (2) Aulas por Escuela, una (1) de 5º grado y una (1) de 6º grado. No podrán listarse como Aulas Objeto de Verificación más de dos (2) Aulas por Escuela, aun cuando se trate de turnos diferentes.

Regla 5. La selección de las Aulas MMS Objeto de Verificación, es por Partida, debiendo asignar un número proporcional de Aulas MMS a cada Entidad Federativa que conforma la Partida.

Regla 6. La lista de Aulas MMS Objeto de Verificación, deberá estar compuesta por Aulas MMS que tengan el estatus de Aula MMS Concluida.

Regla 7. Se elaborará un Cronograma de Verificación MMS por cada Periodo de Verificación MMS.

Regla 8. El Prestador deberá acordar con las Autoridades Educativas Estatales el calendario de Visitas de Verificación que deberán programarse dentro del Periodo de Verificación MMS que corresponda, a fin de poder elaborar el Cronograma de Verificación MMS.

Regla 9. En el Cronograma de Verificación MMS del segundo y tercer Periodo de Verificación MMS, no podrán incluirse Aulas MMS de Escuelas que ya hayan sido visitadas en algún Periodo de Verificación MMS previo.

Regla 10. Para ninguno de los tres Periodos de Verificación MMS podrán listarse como Aulas MMS Objeto de Verificación, Aulas MMS correspondientes a Escuelas donde se encuentren instaladas Aulas ASA que hayan sido seleccionadas por el Prestador como Aulas ASA Objeto de Verificación y viceversa.

Regla 11. El Cronograma de Verificación MMS deberá identificar claramente cada una de las Aulas MMS Objeto de Verificación e indicar la quincena en que cada una será verificada.

Regla 12. El plazo máximo para llevar a cabo la verificación en sitio de un Aula MMS Objeto de Verificación, antes de la aplicación de penalizaciones, es el último día del mes en que esté programada la Visita de Verificación en el Cronograma de Verificación MMS.

Regla 13. La Aulas MMS Objeto de Verificación que por causas no imputables al Prestador no puedan ser verificadas en sitio en la fecha programada para la Visita de Verificación, deberán ser sustituidas por Aulas MMS en la misma Entidad Federativa, y se ajustará el Cronograma de Verificación MMS a fin de que se programen al siguiente mes dentro del mismo Periodo de Verificación MMS; en caso de tratarse de Aulas MMS Objeto de Verificación con Visitas de Verificación programadas para el último mes del Periodo de Verificación de que se trate, las Visitas de Verificación para las Aulas que las sustituyan se programarán en el Cronograma de Verificación MMS del siguiente Periodo de Verificación MMS. La selección y verificación de dichas Aulas MMS sustitutas deberán cumplir con lo señalado en las reglas del 1 al 11 anteriores.

Criterios Generales para la Selección de Muestra de Aulas ASA.

4. El periodo de verificación de las Aulas ASA es del 1º de febrero al 31 de marzo de 2006.
5. Resultado del Cálculo de la Muestra:

	AULAS ASA
Margen de Error considerado	2%
Tamaño del Universo de Aulas	21,434
Tamaño de la Muestra para un Nivel de Confianza de 97%	2,588

Nivel de Confianza de 97%	

6. La verificación en sitio del 100% de la muestra corresponderá a Aulas Escolares.
7. La muestra en Aulas ASA se hará conforme a la siguiente tabla y reglas:

Partida	Universo de Aulas	Aulas a Verificar
1	2,430	293
2	1,543	186
3	2,119	256
4	1,810	219
5	2,972	359
6	2,359	285
7	2,912	352
8	1,605	194
9	1,645	199
10	2,039	246
Total de Aulas	21,434	
Aulas Muestra		2,588

Regla 1. Se deberá de verificar la totalidad de Aulas ASA Objeto de Verificación en el periodo de tiempo indicado en el Contrato.

Regla 2. El Prestador deberá hacer la selección de las Aulas ASA Objeto de Verificación.

Regla 3. Del total de Aulas ASA Objeto de Verificación, un máximo del 80% serán Aulas Urbanas y un mínimo del 20% serán Aulas Rurales..

Regla 4. Se podrá revisar hasta dos (2) Aulas por Escuela, una (1) de 5º grado y una de 6º grado. No podrán listarse como Aulas ASA Objeto de Verificación más de dos (2) Aulas por Escuela, aun cuando se trate de turnos diferentes.

Regla 5. La selección de las Aulas ASA Objeto de Verificación, es por Partida, debiendo asignar un número proporcional de Aulas ASA a cada Entidad Federativa que conforma la Partida.

Regla 6. El Prestador deberá elaborar un Cronograma de Verificación ASA, debiéndose acordar con las Autoridades Educativas Estatales el calendario de Visitas de Verificación que deberán programarse dentro del periodo de verificación, a fin de poder elaborar el Cronograma de Verificación ASA.

Regla 7. No podrán listarse como Aulas ASA Objeto de Verificación, Aulas ASA correspondientes a Escuelas donde se encuentren instaladas Aulas MMS que hayan sido seleccionadas por el Prestador como Aulas MMS Objeto de Verificación y viceversa.

Regla 8. El Cronograma de Verificación ASA deberá identificar claramente cada una de las Aulas ASA Objeto de Verificación e indicar la quincena en que cada una será verificada.

Regla 9. El plazo máximo para llevar a cabo la verificación en sitio de un Aula ASA Objeto de Verificación, antes de la aplicación de penalizaciones, es el último día del mes en que esté programada la Visita de Verificación en el Cronograma de Verificación ASA.

Regla 10. La Aulas ASA Objeto de Verificación que por causas no imputables al Prestador no puedan ser verificadas en sitio en la fecha programada para la Visita de Verificación, deberán ser sustituidas por Aulas ASA en la misma Entidad Federativa, y deberá ajustarse el Cronograma de Verificación MMS a fin de que se programen las Visitas de Verificación de esas Aulas ASA sustitutas para el siguiente mes previa notificación a la SEP. La selección y verificación de dichas Aulas ASA sustitutas, para verificación en sitio, deberán cumplir con lo señalado en las reglas del 1 al 9 anteriores.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 11

Autoridades Educativas Estatales

[Este anexo se proporcionará al Licitante Ganador]

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 12

Sección Técnica de la Propuesta del Prestador

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 13

Cronograma MMS

CRONOGRAMA MMS

Enciclomedia Fase II. Calendario de instalación de Aulas MMS por Estado y por Mes											
Partida	Estado	TOTAL Aulas MMS	% del total MMS	2005		2006					
				Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	J
				MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	M
1	COLIMA	**576**	**0.46%**	104	126	77	60	56	41	67	
1	JALISCO	**7,089**	**5.65%**	1,285	1,549	949	738	684	509	824	
2	D.F.	**5,469**	**4.36%**	992	1,195	732	569	528	392	636	
2	MORELOS	**1,548**	**1.23%**	281	338	207	161	149	111	181	
2	TLAXCALA	**1,255**	**1.00%**	228	274	168	131	121	90	145	
3	GUANAJUATO	**6,215**	**4.95%**	1,127	1,358	832	647	600	446	722	
3	QUERÉTARO	**1,617**	**1.29%**	293	353	216	168	156	116	189	
4	AGUASCALIENTES	**967**	**0.77%**	175	211	129	101	93	69	114	
4	ZACATECAS	**2,480**	**1.98%**	450	542	332	258	239	178	288	
4	GUERRERO	**5,392**	**4.29%**	978	1,178	722	561	520	387	627	
5	HIDALGO	**4,074**	**3.24%**	739	890	545	424	393	292	474	
5	SAN LUIS POTOSÍ	**3,925**	**3.13%**	712	858	525	409	379	282	455	
6	MICHOACÁN	**9,879**	**7.87%**	1,791	2,159	1,322	1,028	953	709	1,149	
7	CHIHUAHUA	**3,668**	**2.92%**	665	801	491	382	354	263	427	
7	DURANGO	**2,739**	**2.18%**	497	598	367	285	264	197	318	
7	NAYARIT	**1,098**	**0.87%**	199	240	147	114	106	79	128	
8	COAHUILA	**2,934**	**2.34%**	532	641	393	305	283	211	341	
8	NUEVO LEÓN	**4,106**	**3.27%**	744	897	549	427	396	295	479	
8	TAMAULIPAS	**3,113**	**2.48%**	564	680	417	324	300	223	363	
9	VERACRUZ	**12,075**	**9.62%**	2,189	2,638	1,616	1,257	1,165	867	1,405	
10	PUEBLA	**6,099**	**4.86%**	1,106	1,333	816	635	588	438	709	
10	TABASCO	**2,942**	**2.34%**	533	643	394	306	284	211	342	
11	CHIAPAS	**5,085**	**4.05%**	0	0	1,019	868	830	704	931	
11	QUINTANA ROO	**957**	**0.76%**	0	0	192	164	156	133	175	
11	CAMPECHE	**1,021**	**0.81%**	0	0	205	174	167	141	187	
12	YUCATÁN	**1,804**	**1.44%**	0	0	361	308	294	249	331	
12	OAXACA	**6,843**	**5.45%**	0	0	1,372	1,168	1,116	947	1,252	
13	EDO. DE MÉXICO	**12,126**	**9.66%**	2,196	2,651	1,621	1,263	1,170	875	1,406	
14	BAJA CALIFORNIA	**2,201**	**1.75%**	399	481	295	229	212	154	260	
14	BAJA CALIF. SUR	**508**	**0.40%**	92	111	68	53	49	36	60	
14	SINALOA	**3,231**	**2.57%**	586	706	432	336	312	232	376	
14	SONORA	**2,526**	**2.01%**	458	552	338	263	244	181	294	
	Total	**125,562**	**100.00%**	**19,915**	**24,003**	**17,849**	**14,116**	**13,161**	**10,058**	**15,655**	
	Acumulado			**19,915**	**43,918**	**61,767**	**75,883**	**89,044**	**99,102**	**114,757**	**1**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 14

Proveedores ASA

LISTA DE PROVEEDORES ASA

EMPRESA	DIRECCION	REPRESENTANTE LEGAL	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.	Prol. Paseo de la Reforma 1725-B25 Col. Lomas de Palo Alto, 05110 México, D.F.	Patricia King Rosencweig	3067 - 0670	pkiing@theos.com.mx
Integradores de Tecnología, S.A. de C.V.	Camino al Desierto de los Leones 35, Col. San Angel Inn, 01000 México, D. F.	Enrique M. Samper Aguilar	5481 - 1800	esamper@integradores.com.mx
Informática Integral Administrativa, S. A. de C. V.	División del Norte 525, Despacho 301, Col. Del Valle, 03100 México, D. F.	Felipe Mendoza Mendoza	5682 - 8702	fmendoza@iia.com.mx
TED Tecnología Editorial, S.A. de C.V.	Av. De las Fuentes 41-A , Despacho 501, Col. Lomas de Tecamachalco Naucalpan, 53950 Edo. De México	Tomás de Jesús Álvarez Aja	5294 - 2052	talvarez@ted.com.mx
Corporativo LANIX, S.A. de C.V	Río Balsas 31, Col. Cuauhtémoc, 06500 México, D. F.	Ángel Ruiz Lúa	5525 - 3100	aruiz@alefsi.com

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 15

Proveedores MMS

EMPRESA	DIRECCION	REPRESENTANTE LEGAL	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.	Prol. Paseo de la Reforma 1725-B25 Col. Lomas de Palo Alto, 05110 México, D.F.	Patricia King Rosencweig	3067 - 0670	pkiing@theos.com.mx
INTERCONECTA, S.A. de C.V.	Camino al Desierto de los Leones 35, Col. San Angel Inn, 01000 México, D. F.	Enrique M. Samper Aguilar	5481 - 1800	esamper@integradores.com.mx
MAINBIT, S.A. de C.V.	Romero de Terrenos 804, esq. Amores, Col. Del Valle, 03100 México, D. F.	Jorge Alberto Santos	9118 - 0067	asantos@imainbit.com.mx
Sistemas Aplicados de la Conurbación del PANUCO, S.A. de C.V.	Carretera Tampico-Mante 304, Col. México, 89348 Tampico, Tam.	Arturo Navarro Villaseñor	(833) 228 - 5062	Arturo.narro@sistemasaplicados.com.mx
(CEPRA) Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V	Insurgentes Sur 800, piso 10, col. Del Valle, Del. Benito Juárez, 03100 México, D.F.	Rubén Vázquez Sánchez	5682 - 2820	rubens@sistemascbt.com.mx
(ASISA) Accesorios y Suministros Informáticos, S.A. de C.V. en Consorcio con Corporativo LANIX, S.A. de C.V. y ALEF Soluciones	Río Balsas 31, Col. Cuauhtémoc, 06500 México, D. F.	Ángel Ruiz Lúa	5525 - 3100	aruiz@alefsi.com

Integrales, S.A. de C.V.				
TED Tecnología Editorial, S.A. de C.V.	Av. De las Fuentes 41-A , Despacho 501, Col. Lomas de Tecamachalco Naucalpan, 53950 Edo. De México	Tomás de Jesús Álvarez Aja	5294 - 2052	talvarez@ted.com.mx

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 16

Protocolo de Pruebas de la MSC

PROTOCOLO DE PRUEBAS PARA EL INICIO DE LA DISPONIBILIDAD DE LA MSC

1. En la fecha que el Prestador indique a la DGTec de conformidad con la Cláusula 4.2(b) del Contrato para realizar las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC a fin de que la MSC esté Disponible y Operando por primera vez a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de la MSC, la DGTec se presentará en las instalaciones del Prestador y realizará una supervisión visual de los recursos de software, hardware y humanos. Una vez que dichos recursos hayan cumplido con las condiciones mínimas establecidas en los Requerimientos y Especificaciones Técnicas y que sean congruentes con la sección técnica de la Propuesta del Prestador, se realizarán las actividades del protocolo de las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC para verificar el funcionamiento de la Infraestructura MSC. En caso de que la ejecución de las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC haya resultado exitosa,, la DGTec levantará un Certificado de Inicio de Operaciones de la MSC, documento que será indispensable para establecer la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC para efecto del pago de las Tarifas a que haya lugar.

2. **Supervisión visual de la MSC**.
   - 2.1. Se verificará el siguiente hardware mínimo indispensable, el cual tendrá que estar instalado y operando en relación al servicio de la MSC:
     - 2.1.1. Sistema de Conmutación Digital o IP, con troncales y extensiones instaladas y disponibles.
     - 2.1.2. Teléfonos y/o diademas telefónicas instaladas y disponibles
     - 2.1.3. IVR con mensaje de saludo y bienvenida para el programa Enciclomedia
     - 2.1.4. ACD instalado y configurado
     - 2.1.5. CTI instalado y configurado
     - 2.1.6. Servidores de bases de datos instalados y configurados conforme a la sección técnica de la Propuesta del Prestador.
     - 2.1.7. Servidores de aplicaciones de software instalados y configurados conforme a la sección técnica de la Propuesta del Prestador.
     - 2.1.8. Computadoras personales por Agente de la MSC instaladas y funcionando con acceso a las aplicaciones y Base de Datos de la MSC.
     - 2.1.9. Equipo de soporte eléctrico UPS y planta de emergencia disponible y dando servicio a los equipos de la MSC.
     - 2.1.10. Enlace a Internet con direccionamiento IP homologado configurado y con el ancho de banda ofertado por el Prestador.
     - 2.1.11. Sistema alterno de operación (Continuidad de Servicios) para los Servicios de la MSC.

   - 2.2. Se verificará la existencia del siguiente software mínimo requerido, debiendo estar instalado y configurado para los servicios de la MSC, el cual deberá cumplir con la sección técnica de la Propuesta del Prestador:
     - 2.2.1. De administración de equipo y software.
     - 2.2.2. De administración y gestión de Incidentes.
     - 2.2.3. De administración de servicios en campo para proceso de instalación.

2.2.4. De estadísticas operativas y funcionales de la MSC y los Agentes de la MSC.
2.2.5. De reporteo y análisis de información.
2.2.6. De digitalización de documentos.
2.2.7. De IVR y ACD de aplicación específica para los servicios de la MSC.
2.2.8. De administración, medición de niveles de servicio y cálculo de penalizaciones a los Proveedores Enciclomedia.
2.2.9. De monitoreo de equipo de telecomunicaciones con reportes de disponibilidad de dispositivos.
2.2.10. Portal de servicios vía Internet para acceso al sistema de consulta de la Base de Datos de la MSC.

2.3. Se verificará la existencia del personal ofertado, conforme a la Propuesta del Prestador:
2.3.1. Agentes de la MSC
2.3.2. Ingenieros de soporte técnico especializados
2.3.3. Ingenieros y técnicos de campo para verificación en sitio
2.3.4. Coordinador (es) de la MSC
2.3.5. Gerente o líder de proyecto
2.3.6. Personal directivo

2.4. Se revisarán las certificaciones a que se refieren los puntos del 3.1.2.1 al 3.1.2.5 de los Requerimientos y Especificaciones Técnicas del Anexo 18.

3. **Prueba del sistema**. Una vez que se haya cumplido exitosamente con la verificación del hardware , software y recursos humanos conforme a lo indicado, se realizará las pruebas de funcionalidad general de la siguiente forma:

3.1. Recepción de Llamada. La DGTec realizará una llamada al 01800, desde un sitio externo a las instalaciones del Prestador, misma que deberá ser contestada por el IVR con el mensaje de saludo y bienvenida para el programa Enciclomedia

3.2. Mensaje de Bienvenida. Se verificará que el sistema cuente con un mensaje amable y cordial a la recepción de la llamada, este mensaje podrá en cualquier momento ser cambiado por la SEP sin que esto altere la operación del servicio.

3.3. Transferencia de llamada al Agente de la MSC. El sistema IVR transferirá al Agente de la MSC disponible la llamada de forma automática.

3.4. Saludo de Bienvenida del Agente de la MSC. El Agente de la MSC deberá de recibir con un saludo de bienvenida y deberá solicitar los datos necesarios para la identificación del reporte señalados en el Anexo 6.

3.5. El Agente de la MSC deberá tener acceso a la Base de Datos de la MSC y manejarla conforme a la solicitud de la persona que realice la llamada. El Agente de la MSC asignará un Número de Ticket al usuario que realiza el reporte.

3.6. Clasificación del Reporte. La persona que realice la llamada seleccionará una problemática de la Infraestructura Encilomedia al azar y el Agente de la MSC deberá registrarlo. La Base de Datos de la MSC deberá poder clasificar el tipo de llamada por los rubros que se señalan a continuación y que además deberán ser cubiertos durante la prueba:
3.6.1. Reporte de un Incidente. El Agente de la MSC deberá solicitar la información mínima para levantar un Incidente.

3.6.2. Soporte Técnico a Incidentes de Primer Nivel. Posterior a la captura de la información, procederá a dar soporte técnico para resolver la falla, para ello deberá contar con el tutorial o documento de soporte por tipo de equipo

3.6.3. Asignación del Incidente al Proveedor MMS correspondiente. El sistema deberá de avisar de forma automática el reporte del Incidente al Proveedor MMS correspondiente. Para efectos de la prueba, el Proveedor MMS será, según lo indique durante la prueba el representante de la DGTec, cualquier Proveedor MMS o un Usuario de la MSC con acceso al sistema de consulta de la MSC que especifique en ese momento el representante de la DGTec.

3.6.4. Evento de Aula MMS Instalada. El Agente de la MSC deberá solicitar la información del Aula cuya instalación se reporte.

3.6.5. Se verificará que la Base de Datos de la MSC cuente con todos lo datos requeridos en el Acta de Entrega/Recepción MMS, para el correcto levantamiento del Evento de Aula MMS Instalada..

3.6.6. El Agente de la MSC deberá levantar el evento de Aula MMS instalada con el registro de la fecha de instalación y la fecha y hora en que recibió el reporte.

▪

3.7. Se repetirá el procedimiento de los puntos 2.5.1 al 2.5.6 con la variantes que correspondan según la naturaliza de los siguientes Sistemas de Comunicación:

- Correo electrónico
- Página Web
- SCMR-MMS

3.8. Información en línea. El representante de la DGTec deberá tener acceso al sistema de consulta de la Base de Datos de la MSC mediante el uso de una cuenta correspondiente a un Perfil de Uso de DGTec; el sistema deberá requerirle una clave de acceso; si el representante usa la clave incorrecta se le negará acceso al sistema y si usa la correcta deberá tener acceso a la información que se indica a continuación respecto de los Incidentes reportados o de los Eventos de Aula MMS Instalada conforme al numeral 2.5.6 anterior:

3.8.1. Sobre los Incidentes

- Fecha y Hora del reporte de Incidente en la MSC
- Número de Ticket.
- Datos del Aula MMS reportada, indicando Partida, Proveedor y Entidad Federativa
- Fecha y Hora de la Canalización del Incidente
- Fecha y Hora de Resolución
- Sistema de Comunicación utilizado para levantar el Incidente

3.8.2. Sobre los Eventos de Aula MMS Instalada

- Fecha y Hora del reporte en la MSC
- Fecha con la que se registra el Evento de Aula MMS Instalada
- Datos de Aula Instalada, indicando Partida, Proveedor y Entidad Federativa.
- Datos si el Aula MMS tiene estatus de Aula MMS Concluida

3.9. Reportes. Se deberán imprimir los Reportes siguientes respecto de las pruebas y de la Base de Datos de la mesa de servicios provisional, sobre los Incidentes o Eventos de Aula MMS Instalada, o ambos.

3.9.1. Lista de Incidentes reportados por Partida, Proveedor y Entidad Federativa, indicando su estatus de abierto o cerrado.

3.9.2. Lista de los Incidentes que hayan sido atendidos en tiempos superiores a los niveles de servicio de los Proveedores Enciclomedia que corresponda, indicando el número de días de retraso.

3.9.3. Cálculo del pago a realizar por la SEP, indicando los incidentes en que se aplicarán penalizaciones y el monto de dichas penalizaciones.

- Lista de Aulas MMS Instaladas en el mes por Partida, Entidad Federativa y Proveedor.

3.10. Registros de la atención y disponibilidad de la MSC

3.10.1. Se deberá entregar un Reporte indicando el tiempo que tomó al Agente de la MSC en cuestión contestar la llamada, contado a partir de que el sistema IVR contestó la llamada y, si la prueba fue relativa al reporte de un Incidente, el Reporte deberá indicar el tiempo transcurrido desde que el Agente de la MSC contestó la llamada hasta que terminó de dar el Soporte de Primer Nivel o Canalizó el Incidente a la Instancia de Resolución de Incidente correspondiente.

3.10.2. Se deberá indicar la duración de la o las llamadas entrantes realizadas durante la prueba.

3.10.3. Se deberá entregar un reporte de la disponibilidad durante el día de la prueba del Sistema de Telecomunicaciones de la MSC.

3.11. En caso de que todos y cada uno de los puntos indicados en este protocolo se hayan ejecutado y las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSC hayan concluido exitosamente, se considerará que la MSC está Disponible y Operando por primera vez y se procederá a llenar el Certificado de Inicio de Operaciones de la MSC y la fecha indicada en el mismo será la Fecha de Inicio de Operaciones de la MSC.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 17

Reportes

LISTADO DE REPORTES DE LA MSC

1. El Prestador deberá entregar los siguientes reportes a la DGTEC en relación a los Servicios de la MSC. Salvo por lo que se indique para algún reporte o grupo de reportes en particular, los reportes deberán ser entregados de manera mensual, dentro de los primeros 5 días de cada mes, a la DGTec en un formato electrónico y/o impreso que será definido por la DGTec con el Prestador. Asimismo, la información deberá permanecer en línea a través de una página electrónica que puede ser accedida vía Internet de forma diaria durante el mes corriente y al menos durante dos meses posteriores al mes que se reporta, en caso de requerirse mayor periodo de tiempo, la DGTec lo indicará al Prestador. Los esquemas de seguridad y almacenamiento de la información son responsabilidad del Prestador. El acceso a los reportes en línea, estará limitado a los Usuarios de la MSC autorizados por la DGTec y conforme a los Perfiles de Uso definidos por la DGTec.

2. La siguiente lista de los reportes que la DGTec podrá solicitar al Prestador respecto al Programa Enciclomedia es enunciativa más no limitativa.

3. La DGTec es la única área que podrá solicitar información respecto a los Servicios contratados por la Secretaría con el Prestador.

4. **Reportes**.

4.1. Servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento ASA (Reportes SS-ASA)

4.1.1. Dos resúmenes de Incidentes en Aulas ASA reportados durante el mes: (1) resumen organizado por Proveedor ASA, Partida ASA y Entidad Federativa y (2) resumen organizado por tipo de equipo.

4.1.2. Resumen mensual de Tickets abiertos y Tickets Cerrados relativos a Aulas ASA organizados por Proveedor ASA, por Partida, y por Entidad Federativa

4.1.3. Listado de Incidentes de Aulas ASA que la MSC haya Canalizado a un Proveedor ASA y hayan sido Resueltos en tiempos superiores a lo indicado en las Garantías establecidas con los Proveedores ASA, indicando el tiempo total de Resolución y la desviación del tiempo por cada Incidente, organizados por Proveedor ASA, Partida ASA y Entidad Federativa.

4.1.4. Resumen de Incidentes de Aulas ASA Resueltos con Soporte Técnico de 1er Nivel organizados por tipo de hardware y software atendido indicando en cada caso el Sistema de Comunicación utilizado.

4.1.5. Gráfica estadística de los Sistemas de Comunicación utilizados para generar Incidentes de Aulas ASA (Sistema de Comunicación utilizado contra cantidad de Incidentes reportados), incluyendo: teléfono, fax, correo electrónico, página electrónica y SCMR-ASA cuando esté disponible.

4.1.6. Tiempos de Atención de todos los Incidentes de Aulas ASA generados a través de llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, página Web y SCMR-ASA cuando esté disponible.

4.1.7. Tiempos de Resolución de todos los Incidentes de Aulas ASA generados a través de llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, página Web y SCMR-ASA.

4.1.8. Listado de Aulas ASA detectadas, a través del SCMR-ASA, fuera de operación por más de tres días consecutivos en un Año Escolar, organizado por cada Entidad Federativa.

4.1.9. Reportes mensuales de la Atención de Garantías en Aulas ASA, incluyendo un resumen de la cantidad de Aulas cuyos Incidentes hayan sido Atendidos fuera de los tiempos establecidos, organizados por Partida, Proveedor ASA y Entidad Federativa.

4.1.10. Reportes mensuales de Medición de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes SCMR-ASA, incluyendo la información que requiera la Secretaría para calcular los montos de penalizaciones a aplicar en su caso, organizados por Partida y Entidad Federativa.

4.1.11. Lista de Equipos ASA que han sido sustituidos temporal o definitivamente por Resolución de Incidentes organizada por Partida (Reporte de Sustitución de Infraestructura ASA).

4.2. Servicios de Atención, Soporte Técnico, Seguimiento MMS (Reportes SS-MMS).

4.2.1. Dos resúmenes de Incidentes en Aulas MMS reportados durante el mes: (1) resumen organizado por Proveedor MMS, Partida MMS y Entidad Federativa y (2) resumen organizado por tipo de equipo.

4.2.2. Resumen mensual de Tickets abiertos y Tickets Cerrados relativos a Aulas MMS organizados por Proveedor MMS, Partida MMS y Entidad Federativa.

4.2.3. Listado de Incidentes relacionados con Aulas MMS que la MSC haya Canalizado al Proveedor MMS y hayan sido Cerrados en tiempos superiores a lo indicado en los Niveles de Servicio establecidos en los Contratos MMS, indicando el tiempo total de Resolución y la desviación del tiempo por cada Incidente, organizados por Partida.

4.2.4. Resumen de Incidentes de Aulas MMS Resueltos con Soporte Técnico de 1er Nivel organizados por tipo de hardware y software atendido indicando en cada caso el Sistema de Comunicación utilizado.

4.2.5. Gráfica estadística de los Sistemas de Comunicación utilizados para generar Incidentes de Aulas MMS (Sistema de Comunicación utilizado contra cantidad de Incidentes reportados), incluyendo: teléfono, fax, correo electrónico, página electrónica y SCMR-MMS.

4.2.6. Tiempos de Atención de todos los Incidentes de Aulas MMS generados a través de llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, página Web y SCMR-MMS.

4.2.7. Tiempos de Resolución de todos los Incidentes generados a través de llamadas telefónicas, fax, correo electrónico, página Web y SCMR-MMS.

4.2.8. Listado de Aulas MMS detectadas, a través del SCMR-MMS, fuera de operación por más de tres días consecutivos en un Año Escolar, organizado por cada Entidad Federativa.

4.2.9. Reportes mensuales de Medición de Niveles de Servicio de Resolución de Incidentes MMS, incluyendo la información que requiera la Secretaría para calcular los montos de penalizaciones a aplicar en su caso, y el importe de los pagos a ser realizados por la Secretaría, organizados por Partida y Entidad Federativa.

4.2.10. Lista de Equipos MMS que han sido sustituidos temporal o definitivamente por Resolución de Incidentes organizada por Partida.

4.3. Servicios de Seguimiento de Instalación MMS (Reportes SI-MMS).

4.3.1. Relación de Incidentes reportados por el Proveedor MMS en relación al proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS organizados por Proveedor MMS y Entidad Federativa.

4.3.2. Listado de Tickets que continúan abiertos en relación con Incidentes reportados durante el proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS, indicando la Instancia para la Resolución de Incidentes a la que haya sido Canalizado cada uno de dichos Incidentes.

4.3.3. Reporte de avances en relación al Cronograma MMS de cada Proveedor MMS, organizado por Partida y por Entidad Federativa.

4.3.4. Reporte de atrasos de conforme al Cronograma MMS indicando aquéllos imputables al Proveedor MMS y los no imputables al Proveedor MMS; dicho Reporte deberá incluir la cantidad de días de retraso en la instalación

por cada Aula MMS conforme al Cronograma MMS y estará organizado por Partida y por Entidad Federativa.

4.3.5. Listado de Aulas No Listas reportadas por los Proveedores MMS organizado por Partida y por Entidad Federativa.

4.3.6. Listado de Aulas respecto de las que se haya levantado un Evento de Equipos MMS Almacenados.

4.3.7. Estadística detallada de Aulas MMS Instaladas y de Aulas MMS Concluidas indicando las fechas registradas en el Evento de Aula MMS Instalada y en el evento de Aula MMS Concluida, organizada por Partida y por Entidad Federativa.

4.3.8. Lista de Aulas cuya instalación haya sido pospuesta, indicando la fecha en las que debió llevarse a cabo la instalación conforme al Cronograma MMS y la nueva fecha señalada por la DGTec para la instalación.

4.3.9. Listado de Aulas MMS cuya Acta de Entrega/Recepción MMS haya sido validada por la DGTec y digitalizada en la Base de Datos de la MSC.

4.4. Servicios de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA (Reportes SI-ASA).

4.4.1. Relación de Incidentes reportados por el Proveedor SCMR-ASA en relación al proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA organizados por Proveedor SCMR-ASA y Entidad Federativa.

4.4.2. Listado de Tickets que continúan abiertos sobre Incidentes reportados durante el proceso de Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA, indicando la Instancia para la Resolución de Incidentes a la que haya sido Canalizado cada uno de dichos Incidentes.

4.4.3. Reporte de avances en relación al Cronograma SCMR-ASA organizado por Proveedor SCMR-ASA y Entidad Federativa.

4.4.4. Reporte de atrasos de conformidad con el Cronograma SCMR-ASA, indicando aquéllos imputables al Proveedor SCMR-ASA y los no imputables al Proveedor SCMR-ASA; dicho Reporte deberá incluir la cantidad de días de retraso en la instalación del SCMR-ASA por cada Aula ASA y estará organizado por Proveedor SCMR-ASA y Entidad Federativa.

4.4.5. Listado de Aulas No Accesibles reportadas por los Proveedores SCMR-ASA organizado por Entidad Federativa.

4.4.6. Estadística detallada de Aulas ASA Conectadas y de Aulas ASA Conectadas Concluidas indicando las fechas registradas en el Evento de Aula ASA Conectada y en el Evento de Aula ASA Conectada Concluida, organizada por Proveedor SCMR-ASA y Entidad Federativa.

4.4.7. Lista de Aulas ASA cuya instalación haya sido pospuesta, indicando la fecha en la que debió llevarse a cabo la instalación conforme al Cronograma SCMR-ASA y la nueva fecha señalada por la DGTec para la instalación.

4.4.8. Listado de Aulas respecto de las que se haya levantado un Evento de Equipos SCMR-ASA Almacenados.

4.4.9. Listado de Aulas ASA cuya Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA haya sido validada y digitalizada dentro de la Base de Datos de la MSC.

4.5. Servicios de Verificación de Aulas ASA (Reportes V-ASA).

4.5.1. Lista de Aulas ASA Verificadas por Entidad Federativa cuya Acta de Verificación ASA haya sido entregada a la DGTec.

4.5.2. Avance de Aulas ASA Verificadas en relación al Cronograma de Verificación ASA.

4.5.3. Listado de Aulas ASA Objeto de Verificación con retraso en la verificación conforme al Cronograma de Verificación ASA, incluyendo el número de días de retraso por Aula ASA Objeto de Verificación.

4.5.4. Informe detallado de observaciones derivadas de la verificación en sitio de Aulas ASA cuyas especificaciones de equipo e instalación no correspondan a los estándares indicados en el **Anexo 26** del Contrato, organizado por Partida, Proveedor ASA y por Entidad Federativa.

4.6. Servicios de Verificación de Aulas MMS (Reportes V-MMS).

4.6.1. Lista de Aulas MMS Verificadas por Entidad Federativa cuya Acta de Verificación MMS haya sido entregada a la DGTec

4.6.2. Avance de Aulas MMS Verificadas en relación al Cronograma de Verificación MMS

4.6.3. Listado de Aulas MMS Objeto de Verificación con retraso en la verificación conforme al Cronograma de Verificación MMS, incluyendo el número de días de retraso por Aula MMS Objeto de Verificación.

4.6.4. Informe detallado de observaciones derivadas de la verificación en sitio de Aulas MMS cuyas especificaciones de equipo e instalación no

correspondan a los estándares indicados en el **Anexo 26** del Contrato, organizado por Partida, Proveedor MMS y por Entidad Federativa.

4.7. Sobre los servicios de la MSC, el Prestador deberá entregar los siguientes reportes.

Los reportes que se señalan a continuación, de manera enunciativa más no limitativa.

4.7.1. Estadística directas del conmutador telefónico respecto de la entrada a y salida de la MSC de llamadas telefónicas, indicando frecuencia por día, por semana y por mes.

4.7.2. Número de llamadas telefónicas Atendidas desglosado por Agente de la MSC directo del registro del ACD (*Automatic Call Distribution*).

4.7.3. Tiempo de Atención de cada llamada telefónica contado a partir de que el sistema IVR contesta la llamada hasta que el Agente de la MSC contesta la llamada.

4.7.4. Tiempo de Soporte Técnico para cada Incidente reportado a través de cualquier Sistema de Comunicación distinto al SCMR, contado a partir de que el Agente de la MSC contesta la llamada o recibe el reporte del Incidente hasta que Resuelve el Incidente de Primer Nivel y Cierra el Ticket correspondiente, o tratándose de Incidentes de Segundo o Tercer Nivel, hasta que Canaliza el Incidente a la Instancia para la Resolución de Incidentes que corresponda. Este reporte lo obtendrá el Prestador directamente de la Base de Datos de la MSC.

4.7.5. Tiempo de espera por llamada telefónica directo del registro del IVR.

4.7.6. Número de llamadas telefónicas abandonadas directo del registro del ACD.

4.7.7. Reporte de disponibilidad del Sistema de Telecomunicaciones de la MSC directo del software de monitoreo a que se refiere el punto 2.4.2.1.9 del Anexo 18.

4.7.8. Reporte en relación con Incidentes generados a través del SCMR, en el que se indique la fecha y hora en que se registró un incidente en el SCMR-MMS o el SCMR-ASA que haya dado lugar a la generación de un Ticket en la Base de Datos de la MSC, así como la fecha y hora en que el Agente de la MSC Resolvió el Incidente y Cerró el Ticket o bien, Canalizó el Incidente a una Instancia para la Resolución de Incidentes. Este reporte lo obtendrá el Prestador directamente de la Base de Datos de la MSC.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 18

Requerimientos y Especificaciones Técnicas (Apartado 2 – Información Técnica, de las Bases de Licitación)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 19

Modelo de Contrato MMS

CONTRATO No. _____

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ LA "**SECRETARÍA**", REPRESENTADA POR ACUERDO DE SU TITULAR, POR LOS SEÑORES MAESTRO EN CIENCIAS LORENZO GÓMEZ-MORIN FUENTES E INGENIERO JOSÉ MARÍA FRAUSTRO SILLER, SUBSECRETARIO DE EDUCACIÓN BÁSICA Y OFICIAL MAYOR, RESPECTIVAMENTE, ASISTIDOS POR LOS SEÑORES MAESTRO EN CIENCIAS ANTONIO GUZMÁN VELASCO, DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS E INGENIERO FRANCISCO JAVIER CÁRDENAS MEDINA, DIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN; Y POR LA OTRA PARTE,_____[9], A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "**PRESTADOR**", REPRESENTADO POR EL SEÑOR OSCAR PEREZ MARTINEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO GENERAL PARA ACTOS DE DOMINIO Y ADMINISTRACIÓN, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

D E C L A R A C I O N E S

I. Declara la Secretaría:

1.9 Que de conformidad con los artículos 2°, 26 y 38 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, es una Dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada, la cual tiene a su cargo la función social educativa, sin perjuicio de la concurrencia de las Entidades Federativas y de los municipios;

1.10 Que sus representantes los señores Maestro en Ciencias Lorenzo Gómez-Morín Fuentes e Ingeniero José María Fraustro Siller, como Subsecretario de Educación Básica y Oficial Mayor, respectivamente, cuentan con las facultades legales suficientes para celebrar el presente Contrato, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 6 fracción IX y 7 fracción VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 21 de enero de 2005;

[9] Tratándose de Consorcios, deberán incluirse los nombres de todos los miembros que lo integran, de sus representantes, de manera que la definición de "Prestador" se entenderá que incluye a todos y cada uno de los miembros del Consorcio.

1.11 Que dentro de su estructura orgánica cuenta con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios y con la Dirección General de Tecnología de la Información a las que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 37 y 38 del Reglamento Interior de la Secretaria de Educación Pública, les corresponde entre otras atribuciones: tramitar la adquisición de bienes y la contratación de servicios de apoyo que requieran las unidades administrativas de la dependencia y realizar los trámites necesarios ante las autoridades competentes y las instituciones respectivas para ejecutar las garantías otorgadas por proveedores y contratistas y, proporcionar el apoyo y la asesoría que se requiera en materia de tecnología de la información a las unidades administrativas de la dependencia; elaborar los estudios de viabilidad y emitir, en su caso, dictamen para la adquisición de bienes y servicios informáticos requeridos por dichas unidades, así como proponer las normas para regular la administración de los recursos de tecnología de la información de la dependencia bajo criterios de austeridad, modernización tecnológica, optimización, eficiencia y racionalidad, respectivamente;

1.12 Que para el correcto desempeño y optimización de las atribuciones que tiene encomendadas, requiere contratar los servicios materia del presente Contrato, que de acuerdo a sus conocimientos, experiencia y estructura técnica y financiera le proporcionará el Prestador, en los términos y condiciones de este Contrato y sus Anexos;

1.13 Que la adjudicación de los servicios objeto del presente Contrato, la llevó a cabo de conformidad con lo dispuesto por los artículos 26 fracción I, 27 y 28 fracción II, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con base en el fallo de la Licitación Publica Internacional No. 00011001-014/05 de fecha 30 de septiembre de 2005;

1.14 Que cuenta con los recursos financieros necesarios para cubrir las erogaciones que se deriven de este Contrato en el ejercicio fiscal 2005, con cargo a su presupuesto autorizado en dicho ejercicio con cargo a la clave presupuestaria: **2005 11 713 20 09 18 002 R055 3414 1 1.**

1.15 Que mediante oficio No. 315-A-1798 de fecha 4 de abril de 2005, la Dirección General Adjunta de Programación y Presupuesto de Educación, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con fundamento en los artículos 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 5, 15, 30 y 38 de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal y 42 fracción III de su Reglamento; 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 65 del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; 14 del Decreto de

Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2005; y 64 del Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública Federal, le autorizó para comprometer los recursos financieros a que se refiere el presente Contrato en los ejercicios 2005 a 2010, en la inteligencia que la Secretaría deberá prever los recursos en el presupuesto que en su oportunidad autorice la H. Cámara de Diputados para los subsecuentes ejercicios fiscales;

1.16 Que para efectos del presente Contrato señala como su domicilio el ubicado en la calle de República de Argentina No. 28, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06020, en la Ciudad de México.

II. Declara el Prestador:

2.9 Que es una sociedad constituida bajo las leyes de los Estados Unidos Mexicanos como consta en la escritura pública número _____de fecha __ de _____ de _____, otorgada ante la fe del Notario Público No. ____de la Ciudad _____, _____, Lic. _____, inscrita en el Registro Público de Comercio de dicha ciudad con fecha __ de _____de ____, bajo el folio mercantil número _____[10];

2.10 Que el Señor _____ acredita sus facultades legales para celebrar el presente Contrato en representación de _____, según consta en la escritura pública _____de fecha __ de _____ de _____, otorgada ante la fe del Notario Público No. ___ de la Ciudad _____, _____, Lic. _____, inscrita en el Registro Público de Comercio de dicha ciudad con fecha __de _____ de ____, bajo el folio mercantil número_____[11].

2.11 Que tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse en los términos del presente Contrato;

2.12 Que cuenta con y tiene en operación la Mesa de Servicios y Control de Calidad que se describe en la Propuesta Técnica del Prestador y que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 1**;

2.13 Que sus respectivos representantes declaran cada uno bajo protesta de decir verdad que ni las sociedades que representan o alguno de sus respectivos empleados se encuentran en alguno de los supuestos del

[10] Tratándose de Consorcios, deberá repetirse esta declaración por cada uno de los miembros del Consorcio
[11] Tratándose de Consorcios, deberá repetirse esta declaración por cada uno de los miembros del Consorcio

artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;

2.14 Que tiene establecido su domicilio en _____ _____[12], mismo que señala para los fines y efectos legales de este Contrato;

2.15 Que conoce el contenido y los requisitos que se establecen en la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás Leyes Aplicables, y que manifiesta no tener impedimento legal alguno para celebrar el presente Contrato;

2.16 [Que [_____], [_____] y [_____] participaron como Consorcio en el proceso de licitación en los términos del Convenio que se adjunta como **Anexo 2** al presente Contrato que establece la participación de los miembros del Consorcio en el cumplimiento de las obligaciones de este Contrato y las actividades que cada uno de ellos desarrollará al efecto, en el entendido de que, independientemente de la manera en que se distribuirán las actividades a ser realizadas para dar cumplimiento a sus obligaciones bajo el presente Contrato, _____, _____. y _____ serán solidariamente responsables en el cumplimiento de las obligaciones que para el "Prestador" se establecen en el presente Contrato y en los Documentos de la Licitación.]

C L Á U S U L A S

CLÁUSULA 1

DEFINICIONES Y NORMAS DE ORDEN PÚBLICO

1.1 Definiciones. Para los efectos de este Contrato, los siguientes términos tendrán el significado que se describe a continuación:

"Acreedores" significa las personas distintas a los Participantes y sus Filiales que hayan otorgado financiamiento al Prestador para la adquisición de los Materiales y Equipos que le permitan estar en condiciones de prestar los Servicios

[12] Tratándose de Consorcios, deberá repetirse esta declaración por cada uno de los miembros del Consorcio

objeto del presente Contrato o para reemplazar dicho financiamiento por otros a mediano y/o largo plazo, de conformidad con los Acuerdos Financieros, siempre que tales financiamientos no hayan sido pagados en su totalidad en la fecha de que se trate.

"Acta de Actualización" significa el acta a ser levantada, firmada y sellada de conformidad con la Cláusula 6.8(c) de acuerdo al formato que se adjunta como **Anexo 4.**

"Acta de Entrega/Recepción" significa el acta a ser levantada y firmada de conformidad con la Cláusula 4.4(f)(ii) de acuerdo al formato que se adjunta como **Anexo 3**.

"Acuerdos Financieros" significa respecto al Prestador, todos y cada uno de los contratos de empréstito, pagarés, documentos, contratos de garantía, hipotecas, contratos de subordinación, contratos de cesión, contratos de suscripción, contratos de asociación, contratos de arrendamiento financiero celebrados con arrendadoras financieras autorizadas para operar legalmente en México, contratos de contribución de capital o cualesquiera otros documentos relacionados con el financiamiento de Deuda y Capital para la adquisición de los Materiales y Equipos, que le permitan estar en condiciones de prestar los Servicios objeto del presente Contrato, incluyendo cualquier modificación, extensión, renovación, refinanciamiento, y reemplazo de los mismos.

"Agentes de la MSC" significa el personal de la MSC encargado de atender, canalizar y dar seguimiento a los Incidentes reportados por el Docente del Aula o la Autoridad de la Escuela.

"Agentes de la MSP" significa el personal del Prestador encargado de atender y Resolver los Incidentes de Segundo y Tercer Nivel.

"Año" significa el período que va del 1º de enero al 31 de diciembre de cualquier año calendario.

"Año Escolar" significa el ciclo escolar que determine la Secretaría como tal y publicado anualmente por la Secretaría en el DOF, así como en la dirección de Internet www.sep.gob.mx

"Aula" significa cada una de las aulas que se listan en el documento que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 5,** según dicha lista se modifique de conformidad con lo previsto en la Cláusula 4.2(b), y que serán las aulas en las que, en principio, el Prestador deberá realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia.

"Aula Lista" significa aquella Aula que reúnan, como mínimo, las características que se listan en el documento que se adjunta como **Anexo 6,** en el entendido de que la condición de Aula Lista implica que dicha Aula está en condiciones para que en ella se lleve a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia.

"Aula MMS Instalada" significa el Aula MMS en la que se haya concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia, que esté por primera vez Disponible y Operando, que así sea validado por las Autoridades de la Escuela mediante el levantamiento del Acta de Entrega/Recepción de conformidad con lo señalado en la Cláusula 4.4(f)(ii), y respecto de la cual ya se hubiere emitido un Evento de Aula MMS Instalada en la MSC.

"Aula MMS" significa las Aulas en las que el Prestador efectivamente vaya a realizar o haya llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia.

"Aula MMS Concluida" significa el Aula MMS Instalada que, después de estar por primera vez Disponible y Operando, así sea validado y ratificado por la SEP de conformidad con lo señalado en la Cláusula 4.4(h), y respecto de la cual ya se hubiere emitido un Evento de Aula MMS Concluida en la MSC.

"Aula Rural" significa las Aulas que se encuentran ubicadas en poblaciones de menos de 2,500 habitantes de conformidad con el criterio cuantitativo del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

"Aulas MMS Demoradas" significa aquellas Aulas sobre las cuales el Prestador incurrió en alguna demora para alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de que se trate.

"Aulas MMS No Disponibles" significa aquellas Aulas MMS respecto de las cuales el Prestador no Resolvió un Incidente dentro del plazo máximo previsto para Resolver y Cerrar el mismo establecido en el **Anexo 11** de este Contrato.

"Aulas MMS Sujetas a Deductiva" significa aquellas Aulas MMS respecto de las cuales ya no se continuarán prestando Servicios bajo el presente Contrato por haber ocurrido una Deductiva Definitiva respecto de dichas Aulas MMS.

"Aula Urbana" significa las Aulas que se encuentran ubicadas en poblaciones de más de 2,500 habitantes de conformidad con el criterio cuantitativo del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

"Autoridad de la Escuela" significa el director de la Escuela; o en su ausencia, la persona que éste designe para dichos efectos; y en su ausencia, el Docente del Aula; y en su ausencia, el Presidente de la Asociación de Padres de Familia de la Escuela.

"Autoridad Educativa Estatal" significa las autoridades educativas de la Entidad Federativa, por conducto de los representantes de dicha dependencia que se listan en el **Anexo 7,** en el entendido de que la Secretaría podrá modificar el **Anexo 7** en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, mediante aviso dado al Prestador de conformidad con lo señalado en la Cláusula 19.1.

"Autoridad Gubernamental" significa cualquier gobierno, ya sea federal, estatal o municipal en México, o cualquier secretaría, departamento, tribunal, comisión, consejo, dependencia, órgano, agencia o autoridad similar de cualquiera de dichos gobiernos.

"Autorizaciones Gubernamentales" significa todos los permisos, licencias, autorizaciones, consentimientos, exenciones, concesiones, registros, informes, aprobaciones u otras autorizaciones de cualquier tipo que deban obtenerse de o realizarse ante cualquier Autoridad Gubernamental de conformidad con las Leyes Aplicables, o bien, que deban ser expedidas por éstas, para la celebración y cumplimiento de este Contrato.

"Bases de Licitación" significa todos y cada uno de los 4 apartados de las bases de licitación a que se refiere la Convocatoria y sus anexos, incluyendo todas las modificaciones, adiciones o aclaraciones a las mismas, expedidas por la Secretaría.

"Cambios en la Ley" significa los cambios introducidos en las Leyes Aplicables que ocurran a partir del séptimo Día anterior a la fecha de recepción de Propuestas, pero sólo en la medida en que dichos cambios afecten al Prestador y/o a la Secretaría en relación con este Contrato, y se refieran a materias fiscales (pero únicamente en materia de importación de bienes) y aduaneras.

"Capital" significa el monto total de fondos propios del Prestador efectivamente invertidos en la Infraestructura Enciclomedia, así como cualquier deuda subordinada del Prestador incurrida en beneficio de la Infraestructura Enciclomedia y pagadera a los Socios o a sus respectivas Filiales, entendiéndose por deuda subordinada aquella cuyo pago se encuentra condicionado al pago de otros créditos.

"Caso Fortuito o Fuerza Mayor" significa todo acto o hecho que (a) imposibilite a la Parte afectada cumplir con sus obligaciones conforme al presente

Contrato, (b) esté más allá del control razonable de la Parte afectada, (c) no se deba a su culpa o negligencia, y (d) no pudiese ser evitado, por la Parte que lo sufra, mediante el ejercicio de la debida diligencia, incluyendo, sin limitación, el gasto de toda suma de dinero razonable conforme a las Practicas Prudentes de la Industria habida cuenta de la inversión del Prestador en el proyecto, todos los beneficios de seguros disponibles para el Prestador, la importancia del Servicio para la Secretaría y la vinculación de dicho Servicio con la prestación del servicio público de educación en México. Sujeto a que se satisfagan las condiciones establecidas en los incisos (a) a (d) de la definición anterior, Caso Fortuito o Fuerza Mayor incluirá de manera no limitativa: (i) fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones, rayos y terremotos, (ii) guerras, disturbios civiles, revueltas, insurrecciones, vandalismo, sabotaje y embargos comerciales en contra de México, (iii) desastres de transporte, ya sean marítimos, de ferrocarril, terrestres o aéreos, (iv) huelgas u otros conflictos laborales en México, que no se deban a un incumplimiento de los convenios laborales por parte de la Parte que alegue Caso Fortuito o Fuerza Mayor, (v) incendios, (vi) actos de la Autoridad Gubernamental (distintos a los señalados en el inciso (vii)) que no hubiesen sido voluntariamente solicitados o promovidos por la Parte afectada ni ocasionados por el incumplimiento de sus obligaciones, (vii) Cambios en la Ley o cambios en otras Leyes Aplicables que impidan de manera substancial a una Parte cumplir sus obligaciones conforme al presente Contrato, (viii) la imposibilidad de una de las Partes, a pesar de sus mejores esfuerzos, de obtener oportuna y apropiadamente cualquier Autorización Gubernamental necesaria para que dicha Parte cumpla sus obligaciones conforme a este Contrato, y (ix) el cierre o reubicación de una Escuela. Caso Fortuito o Fuerza Mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos: (A) dificultades económicas; (B) cambios en las condiciones de mercado; o (C) demoras en la entrega de los Materiales y Equipos por parte de los proveedores del Prestador, salvo que ello derive de un Caso Fortuito o Fuerza Mayor que reúna las condiciones previstas en esta definición.

"Certificado de Inicio de Operaciones de la MSP" es el certificado a que se hace referencia en la Cláusula 4.3(b) y en el que se deberá hacer constar que la MSP pasó exitosamente las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSP.

"Consumibles" significa los insumos necesarios para la adecuada y correcta operación y funcionalidad de los Equipos Enciclomedia que se listan en el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 8.**

"**Consumibles Iniciales"** significa los Consumibles que se listan en el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 9** y que deberá entregar el Prestador a la Autoridad de la Escuela al momento de llevar a cabo por vez primera el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en un Aula, para que dicha Aula alcance la condición de Aula MMS Instalada.

"Contrato" significa este Contrato de Prestación de Servicios y sus anexos, así como las adiciones o modificaciones que en su caso acuerden las Partes.

"Convocatoria" significa la Convocatoria Pública Internacional No. 00011001-014/05 publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2005.

"Costo de Operación y Mantenimiento" son aquellos costos de operación y mantenimiento que hubiere señalado el Prestador en el formatos 3.B. de su propuesta económica y que forma parte del **Anexo 18** de este Contrato, concepto al que se hace referencia en el punto 3.6.3.5 de las Instrucciones para el Llenado de los Formatos 3.A. y 3.B. del "Apartado 3 – Información Económica" de las Bases de Licitación.

"Costo Promedio Ponderado de la Deuda" significa la suma de los productos de la tasa de interés de cada uno de los créditos que componen la Deuda, multiplicada por el saldo de cada crédito al momento de su determinación, dividida, dicha suma, por el saldo de la Deuda a la fecha de su determinación.

"Cronograma" significa el documento que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 26,** que establece la Fecha Programada de Inicio del Servicio de las Aulas MMS.

"Cronograma Detallado de Instalación" tiene el significado que se le asigna en la Cláusula 4.10 de este Contrato.

"Deductiva Definitiva" tiene el significado que se le asigna en la Cláusula 17.1 de este Contrato.

"Deuda" significa cualquier obligación exigible de pago (ya sea de principal o intereses), incluyendo cualquier obligación de pago contingente (excluyendo las deudas incluidas en la definición del término "Capital").

"DGTec" significa la Dirección General de Tecnología de la Información de la Secretaría.

"Día" significa el período de 24 Horas que comienza a las 0:00 Horas y termina a las 24:00 Horas, según la hora oficial de la Ciudad de México, Distrito Federal.

"Día de Demora" tiene el significado que se le asigna en la Cláusula 4.18.

"Días de Aula MMS No Disponible" significa los Días en que el Aula MMS de que se trate tenga la condición de Aula MMS No Disponible.

"**Días de Aula MMS No Disponible Excedentes"** significa, respecto de un Ticket relativo a un Aula MMS No Disponible, cada uno de los Días que transcurran desde el tercer Día siguiente, sin incluir dicho tercer Día, a partir de la fecha en que el Aula MMS de que se trate tenga la condición de Aula MMS No Disponible, y la fecha en que el Incidente relativo a dicho Ticket quede Resuelto y Cerrado, en el entendido de que, para efectos de la fórmula a que se refiere la Cláusula 10.3, si el Ticket de que se trate se abrió en un Mes determinado, pero quedó Resuelto y Cerrado en otro Mes, entonces deberán computarse cada uno de los Días de Aula MMS No Disponible Excedentes que ocurrieron en un Mes, y los que ocurrieron en el Mes siguiente.

"Día Escolar" significa el Día en que la Escuela de que se trate esté abierta para impartir clases. Se entenderá que el Día Escolar es de 24 horas, para efectos de atención y Resolución de Incidentes.

"Día Hábil" significa cualquier Día, excepto aquellos que sean considerados como de descanso obligatorio por la Ley Federal del Trabajo de México o por los convenios laborales que resulten aplicables a la Secretaría o a la Escuela Enciclomedia de que se trate.

"Día Hábil Bancario" significa cualquier Día en que los bancos estén obligados o autorizados para dar servicio al público en la Ciudad de México, excluyendo sábados y domingos.

"Disponibilidad de la MSC" significa que la MSC está instalada y operando normalmente en opinión de la SEP; o bien que la SEP ha instalado y puesto en operación o encomendado la instalación y puesta en operación de una MSC temporal.

"Disponible y Operando", significa:

(A) respecto de cada una de las Aulas MMS (i) que se ha llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en el Aula MMS de que se trate; (ii) que todos y cada uno de los Equipos Enciclomedia del Aula MMS de que se trate reúnen las Requerimientos y Especificaciones Técnicas y están funcionando adecuadamente, (iii) que el Aula MMS de que se trate está conectada para su monitoreo con la MSC y la MSP y que, consecuentemente, a través del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto, existe comunicación remota entre la MSC y la MSP con el Aula MMS de que se trate de conformidad con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, (iv) que la MSC tiene acceso a y comunicación con la MSP por cualquier medio

permitido de conformidad con lo señalado en los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, (v) que los Consumibles que son responsabilidad del Prestador han sido entregados al y están disponibles para su uso por el Docente en el Aula MMS de que se trate, (vi) que el Aula MMS puede ser operada normalmente por el Docente del Aula sin problema o limitación alguna, (vii) que en su oportunidad se levantó un Evento de Aula MMS Instalada y un Evento de Aula MMS Concluida, y (viii) que no existe Incidente alguno cuyo respectivo Ticket no haya sido Resuelto y Cerrado.

(B) respecto de la MSP, (i) que la MSP reúne los Requerimientos y Especificaciones Técnicas que se contienen en el **Anexo 15,** con lo previsto en el **Anexo 20,** en el **Anexo 21** y está funcionando adecuadamente, (ii) que tiene la capacidad de servicio y procesamiento, así como el personal suficiente y capacitado para Atender Incidentes, así como para Resolver y Cerrar Tickets, en los plazos y términos que se señalan en el **Anexo 11,** (iii) que la MSP está conectada con las Aulas MMS para el monitoreo de las Aulas MMS y que, consecuentemente, existe comunicación remota entre la MSP y las Aulas MMS que estén Disponibles y Operando de conformidad con lo señalado en los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, (iv) que la MSC tiene acceso a y comunicación con la MSP por cualquier medio permitido de conformidad con lo señalado en los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, (v) que la MSP cumple con los Estándares de Servicio y Operación que se señalan en el **Anexo 21** y (v) que la MSP puede ser operada normalmente por el Prestador sin problema o limitación alguna.

(C) respecto del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto, (i) que reúne los Requerimientos y Especificaciones Técnicas que se contienen en el **Anexo 15,** y que cumple con lo previsto en el **Anexo 12** y el **Anexo 13,** (ii) que permita el monitoreo de la actividad de los Equipos Enciclomedia que se mencionan en el **Anexo 15,** (iii) que permite generar y reportar Incidentes a la MSC de conformidad con lo previsto en el **Anexo 12,** y (iv) que el Servicio de Consola de Administración Centralizada permita acceder y consultar la información descrita en el **Anexo 15** y cumplir con lo previsto en el **Anexo 12.**

"Docente del Aula", respecto de cada Aula MMS, significa el (la) maestro(a) o los(as) maestros(as) designados(as) por la Autoridad de la Escuela para utilizar y operar las Aulas MMS.

"Documentos de la Licitación" significa la Convocatoria, las Bases de Licitación, la Propuesta, el Fallo y las Actas de las Juntas de Aclaraciones.

"Documentos del Proyecto" significa este Contrato, los Acuerdos Financieros, los documentos constitutivos del Prestador, y todas las demás garantías, obligaciones, contratos y otros documentos relacionados con el

financiamiento, Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación, así como sobre la seguridad, disponibilidad y mantenimiento del las Aulas MMS, celebrados por el Prestador o para el beneficio del Prestador, según dichos documentos se modifiquen o adicionen en cualquier momento en forma consistente con los términos de este Contrato.

"DOF" significa Diario Oficial de la Federación.

"Entidad Federativa" significa el Distrito Federal y la o las Entidades Federativas de México en la(s) que se encuentren ubicadas las Aulas MMS.

"Entrenamiento Requerido" significa el entrenamiento del Docente del Aula y de las demás personas que designe la Autoridad de la Escuela que deberá proporcionar el Prestador al momento de llevar a cabo (i) el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia, o (ii) el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo; y (iii) la Atención de un Incidente de Tercer Nivel en el Aula MMS de que se trate, entrenamiento que se describe en el **Anexo 17.**

"Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia" significa todos los actos necesarios o convenientes para la adquisición, importación y traslado de los Materiales y Equipos a las Aulas, así como el armado, configuración, instalación, conectividad y puesta en marcha de los Equipos Enciclomedia, de la Paquetería de Software y del Software Enciclomedia en las Aulas a efecto de que las Aulas alcancen la condición de Aulas MMS Instalada y lleguen al punto de estar Disponibles y Operando.

"Equipos de Conectividad y Monitoreo" significa aquéllos de los Materiales y Equipos que serán instalados en las Aulas MMS como parte de los Equipos Enciclomedia a fin de implementar el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto, mismos que deberán cumplir con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas y con lo previsto en el **Anexo 12** y en el **Anexo 13,** y que el Prestador deberá instalar y mantener Disponibles y Operando en las Aulas MMS de conformidad con lo previsto en el presente Contrato.

"Equipos Enciclomedia" significa aquéllos de los Materiales y Equipos que se describen en el **Anexo 13,** que cumplan con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas y que el Prestador deberá instalar y mantener Disponibles y Operando en las Aulas MMS de conformidad con lo previsto en el presente Contrato.

"Escuela" significa una escuela pública de educación primaria, una escuela pública de educación normal o un centro de formación continua de maestros en la

que se ubique un Aula, o en la que se encuentre ubicada una o más Aulas MMS, según sea el caso.

"Evento de Aula no Lista" significa el reporte electrónico o telefónico que realiza el Prestador a la MSC informando a la MSC sobre la ocurrencia de cualquiera de las circunstancias señaladas en la Cláusula 4.4(b) y en el que el Prestador describa los hechos y circunstancias que le impidieron llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en el Aula de que se trate.

"Evento de Actualización de Software" significa el reporte levantado en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), cuando se ha concluido exitosamente el proceso descrito en la Cláusula 6.8.

"Evento de Aula MMS Concluida" significa el reporte levantado en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), una vez que la SEP ratificó y validó el Evento de Aula MMS Instalada.

"Evento de Aula MMS Instalada" significa el reporte levantado en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), cuando la Autoridad de la Escuela notifica a la MSC en forma electrónica o por teléfono que el Aula MMS de que se trate está Disponible y Operando por primera vez.

"Evento de Aula Rechazada" significa el reporte levantado en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), cuando la SEP notifica a la MSC en forma electrónica o por teléfono que los Equipos Enciclomedia del Aula MMS de que se trate no cumplen con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, y/o con lo previsto en el **Anexo 13** y/o con el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto propuesto por el Prestador en su propuesta técnica.

"Evento de Equipos Enciclomedia Almacenados" significa el reporte levantado en la MSC (al que se le asigna un número progresivo en la MSC), una vez que el Prestador hubiere almacenado, de conformidad con lo previsto en la Cláusula 4.4(j), los Equipos Enciclomedia que no pudieron ser instalados en el Aula de que se trate.

"Evento de Incumplimiento del Prestador" significa cualquiera de los eventos descritos en la Cláusula 16.1.

"Fabricantes de Equipos Principales" significa los fabricantes de los Materiales y Equipos Críticos que hubiere señalado el Prestador en su Propuesta.

"Fallo" significa el fallo a que se hace referencia en la Declaración I.1.5 del presente Contrato.

"Fecha de Inicio del Servicio" significa, respecto de cada Aula MMS, la fecha en que se cumpla con lo siguiente: (i) que se haya realizado en forma satisfactoria el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia; (ii) que se hayan realizado la totalidad de las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula y las Pruebas de Conectividad y Monitoreo, y se haya levantado al efecto el Acta de Entrega/Recepción correspondiente; (iii) se haya levantado y firmado por el Prestador y la Autoridad de la Escuela el Acta de Entrega/Recepción; y (iv) se haya levantado en la MSC un Evento de Aula MMS Instalada.

"Fecha Programada de Inicio del Servicio" significa, respecto de cada Aula MMS, la fecha límite para alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio del Aula MMS de que se trate, conforme a lo señalado en el Cronograma, en el entendido de que dado que el Cronograma está estructurado como "aulas por Mes", la Fecha Programada de Inicio del Servicio de las Aulas MMS indicadas para dicho Mes, será el último Día del Mes correspondiente.

"Fecha Programada Original de Inicio del Servicio" significa, para al caso de que la Fecha Programada de Inicio del Servicio se prorrogue de conformidad con lo señalado en la Cláusula 4.17, la Fecha Programada de Inicio del Servicio que se contemplaba en el Cronograma que se adjuntó al momento de la firma de este Contrato.

"Filial" significa, en relación con cualquier persona, cualquier otra persona o entidad que controle a la persona de que se trate, que esté bajo el control de dicha persona, o que se encuentre junto con dicha persona o entidad bajo el control común de un tercero; en la inteligencia de que se entiende por control la posesión directa o indirecta del poder de dirigir o causar la dirección del manejo o políticas de otra persona, ya sea por medio de la propiedad de acciones, partes sociales u otros valores con derecho a voto o de cualquier otra manera.

"Garantía de Cumplimiento" tendrá el significado establecido en la Cláusula 13.1(a).

"Gobierno Mexicano" significa el Gobierno Federal de México.

"Gravamen" significa prenda, hipoteca, fideicomiso de garantía, servidumbre, usufructo, o cualquier gravamen o carga sobre un activo o derecho.

"Hora" significa un período de sesenta (60) minutos consecutivos, que conforma cada una de las 24 partes en que se divide un día solar.

"Horario Escolar" significa los Días y a las Horas en las que la Escuela de que se trate se encuentre abierta y disponible para realizar actividades escolares.

"Impuestos" significa cualquier y todos los impuestos, derechos, aprovechamientos, tributos o cualquier tipo de contribuciones fiscales, federales, municipales, locales, distritales o estatales que gravan la renta, ingresos, ventas, derechos de uso y aprovechamiento, valor agregado, traslados, franquicias, activos, utilidades, licencias, arrendamientos, productos y servicios, retenciones, nóminas, empleo, aranceles, pagos por liquidación, timbre, premios y propiedad, impuestos sobre utilidades no esperadas, aranceles, impuestos de importación y exportación, derechos, cuotas, cargos a otros impuestos de cualquier naturaleza así como cualquier interés, multa, sobretasa, sobrecargos u otras cantidades adicionales relacionadas con lo anterior, impuestos por, o en nombre de cualquier Autoridad Gubernamental.

"Incidente" significa cualquier reporte, aviso, informe o comunicación que realicen los Docentes del Aula, la Autoridad de la Escuela, la MSC, la MSP, la SEP, la Autoridad Educativa Estatal o el Prestador informando la existencia de una falla, incidente, daño, destrucción, descompostura, desconfiguración, malfuncionamiento o problema de cualquier naturaleza en la operación normal de cualquier componente de la Infraestructura Enciclomedia.

"Incidentes Imputables a Terceros" significa cualquier Incidente que haya sido causado en un Aula MMS únicamente por vandalismo, daño intencional, robo, sabotaje o actos de violencia.

"Incidente de Primer Nivel" significa cualquier Incidente que pueda ser resuelto directamente por la MSC.

"Incidente de Segundo Nivel" significa cualquier Incidente que pueda ser resuelto por vía remota directamente por la MSP.

"Incidente de Tercer Nivel" significa cualquier Incidente que deba necesariamente ser resuelto directamente por el Prestador en las instalaciones del Aula MMS.

"Infraestructura Enciclomedia" significa todos los Materiales y Equipos, Paquetería de Software y demás bienes o insumos necesarios propiedad del Prestador (o respecto de los cuales el Prestador tenga legalmente el derecho de uso por haber adquirido dicho derecho por cualquier medio legal) y que el Prestador utilice, instale, configure y/u opere para la prestación de los Servicios materia del presente Contrato, en las Aulas MMS y en la MSP, de conformidad y en cumplimiento con los requerimientos previstos en este Contrato y los

Documentos de la Licitación, en el entendido de que dentro de esta definición no se encuentra incluido el Software Enciclomedia.

"ISR" significa Impuesto Sobre la Renta.

"IVA" significa Impuesto al Valor Agregado.

"LAASSP" significa Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"Ley Aplicable o Leyes Aplicables" tendrá el significado establecido en la Cláusula 22.1.

"Materiales y Equipos" significa todos y cada uno de los materiales, equipos y otros bienes que resulten necesarios para que las Aulas MMS y la MSP estén Disponibles y Operando de conformidad con lo previsto en el Contrato y en los Requerimientos y Especificaciones Técnicas y con lo señalado en el **Anexo 13**.

"Materiales y Equipos Críticos" significa los Equipos Enciclomedia que se identifican en los incisos 2.1.2 y 2.1.3 del "Apartado 2 – Información Técnica" de las Bases de Licitación.

"**MSC**" significa la Mesa de Servicios y Control de Calidad de la SEP que tendrá las características que se describen en el **Anexo 14.**

"MSP" significa la "Mesa de Servicios y Control de Calidad" con que deberá contar el Prestador antes de iniciar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de las Aulas, misma que deberá reunir los Requerimientos y Especificaciones Técnicas que se señalan en el **Anexo 15** y los Estándares de Servicio y Operación que se señalan en el **Anexo 21.**

"Mes" significa un mes calendario.

"México" significa los Estados Unidos Mexicanos.

"Monto por Aula MMS" tiene el significado que se le asigna en las Instrucciones para el Llenado de los Formatos 3.A. y 3.B. del "Apartado 3 – Información Económica" de las Bases de Licitación y para efectos de este Contrato será la cantidad, para cada Mes, que el Prestador señaló en la columna (3) del formato 3.A. que adjuntó a su propuesta económica, y que forma parte del **Anexo 18** de este Contrato.

"Monto por Inicio de Disponibilidad" tiene el significado que se le asigna en las Instrucciones para el Llenado de los Formatos 3.A. y 3.B. del "Apartado 3 – Información Económica" de las Bases de Licitación y para efectos de este Contrato será la cantidad, para cada Mes, que el Prestador señaló en la columna (c) del formato 34. A que adjuntó a su propuesta económica, y que forma parte del **Anexo 17** de este Contrato.

"Norma(s) Oficial(es) Mexicana(s) y/o NOM(s)" significa las normas oficiales mexicanas conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

"**Nueva Fecha"** tiene el significado que se le asigna en la Cláusula 4.4(c).

"Obligaciones MMS Incumplidas del Prestador" significa cualquiera de los eventos señalados en la Cláusula 17.2.

"Otros" son aquellos otros costos que hubiere señalado el Prestador en el formato 3.B. de su propuesta económica que forma parte del **Anexo 18** de este Contrato, concepto al que se hace referencia en el punto 3.6.3.7 de las Instrucciones para el Llenado de los Formatos 3.A. y 3.B. del "Apartado 3 – Información Económica" de las Bases de Licitación.

"Paquetería de Software" significa la paquetería de software que se menciona en el **Anexo 15,** así como cualquier otro que de tiempo en tiempo se requiera para cumplir con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, en el entendido de que la adquisición o los permisos, licencias y autorizaciones que se requieran para que dicho software pueda ser instalado, utilizado y actualizado para la adecuada operación de la Infraestructura Enciclomedia de conformidad con este Contrato, será de la exclusiva responsabilidad del Prestador.

"Parte" o "Partes" significa la Secretaría y el Prestador, individual o conjuntamente, así como sus respectivos sucesores o cesionarios permitidos, según lo dispuesto por el presente Contrato.

"Participantes" significa las personas que tienen acciones o partes sociales representativas del capital social del Prestador conforme a los términos y condiciones de este Contrato y de los Documentos de Licitación y cualquier Filial de cualquiera de ellos.

"Penalidad por Rescisión" tiene el significado que se le asigna en la Cláusula 13.2(3).

"Período Operativo" significa, respecto de cada Aula MMS, el período que inicia en la Fecha de Inicio del Servicio del Aula MMS de que se trate, y que finaliza con la terminación de este Contrato.

"Período Preoperativo" significa, respecto de cada Aula MMS, el período que inicia en la fecha de celebración de este Contrato y que finaliza en la Fecha de Inicio del Servicio de dicha Aula MMS de que se trate.

"Peso" o "Mx$" significa la moneda de curso legal en México.

"Prácticas Prudentes de la Industria" significa aquellas Normas Oficiales Mexicanas, normas internacionales, prácticas, métodos, técnicas y estándares, tal como los mismos puedan ser modificados a lo largo del tiempo y que son generalmente aceptados en la industria de la computación y soporte técnico en México, y que se encuentran en conformidad en todos sus aspectos relevantes, con los lineamientos de operación y mantenimiento del fabricante, en cada caso, tal y como sea aplicable al Material y Equipo en cuestión, teniendo en cuenta su tamaño, servicio y tipo. Las Prácticas Prudentes de la Industria no se limitan a la práctica o método óptimo con exclusión de las demás, sino que también abarcan las prácticas y métodos común y razonablemente usados.

"Propuesta" significa la propuesta presentada por el Prestador de conformidad con las Bases de Licitación, incluyendo la propuesta técnica y la propuesta económica.

"Proveedores" significa las personas que vendan bienes o presten servicios al Prestador para el cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente Contrato.

"**Pruebas"** significa todas o cualesquiera de las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula.

"Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSP" significa las pruebas que se describen en el **Anexo 20.**

"Pruebas de Instalación y Arranque del Aula" significa las pruebas que se describen en el **Anexo 16.**

"**Reglamento"** significa el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"Requerimientos y Especificaciones Técnicas" significa las especificaciones y requerimientos técnicos que debe cumplir el Prestador en relación con los Servicios materia del presente Contrato y que se contienen en el documento que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 15.**

"Resolver" o **"Resolver y Cerrar"** o **"Resuelto y Cerrado"** o **"Resuelto"** o **"Resolución"** significa el que un Incidente respecto del cual se haya emitido un Ticket, haya sido atendido y resuelto por el Prestador, de forma tal que el Aula MMS a que se refiera dicho Ticket, retorne a su condición de Disponible y Operando.

"Retribución de Capital" son las cantidades que el Prestador determinó pagar a sus accionistas o inversionistas diversos a los Acreedores que hubiere señalado el Prestador en el formato 3.B. de su propuesta económica y que forma parte del **Anexo 18** de este Contrato, concepto al que se hace referencia en el punto 3.6.3.3 de las Instrucciones para el Llenado de los Formatos 3.A. y 3.B. del "Apartado 3 – Información Técnica" de las Bases de Licitación.

"Saldo del Capital" son las cantidades que hubiere señalado el Prestador en el formato 3.B. de su propuesta económica que forma parte del **Anexo 18** de este Contrato, concepto al que se hace referencia en el punto 3.6.3.4 de las Instrucciones para el Llenado de los Formatos 3.A. y 3.B. del "Apartado 3 – Información Económica" de las Bases de Licitación.

"Secretaría" significa la Secretaría de Educación Pública.

"Seguros y Garantías" son aquellos costos por concepto de seguros y garantías que hubiere señalado el Prestador en los formato 3.B. de su propuesta económica que forma parte del **Anexo 18** de este Contrato, concepto al que se hace referencia en el punto 3.6.3.6 de las Instrucciones para el Llenado de los Formatos 3.A. y 3.B. del "Apartado 3 – Información Económica" de las Bases de Licitación.

"Servicio" tiene el significado que se le asigna en la **Cláusula 2** de este Contrato.

"SEP" significa la Secretaría de Educación Pública a través de la DGTec.

"Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto" significa todos los Materiales y Equipos, el Equipo de Conectividad y Monitoreo, la Paquetería de Software y demás bienes o insumos necesarios propiedad del Prestador (o respecto de los cuales el Prestador tenga legalmente el derecho de uso por haber adquirido dicho derecho por cualquier medio legal) y que el Prestador utilice, instale, configure y/u opere el sistema de conectividad y monitoreo remoto propuesto por el Prestador en su Propuesta Técnica (**Anexo 13**) de conformidad con los **Anexo 12** y **Anexo 15.**

"Servicio de Consola de Administración Centralizada" significa todos los Materiales y Equipos y Paquetería de Software con los cuales se realiza y

administra el registro y/o solución de Incidentes, así como el acceso a los archivos y bitácoras de la MSC, MSP y del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto.

"Software Enciclomedia" significa el software multimedia, propiedad de la Secretaría, que se instalará en los Equipos Enciclomedia, que se fundamenta en los libros de texto gratuito de 5º y 6º grado de nivel primaria y que, a partir de su edición digital, los enlaza a la biblioteca del aula, a fotografías, mapas, visitas virtuales, videos, películas, audios, interactivos, animaciones y otros recursos tecnológicos.

"Socios" significa las personas físicas o morales tenedoras de acciones o partes sociales representativas del capital social del Prestador.

"Tarifa" significa la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS y/o la Tarifa MMS, según resulte aplicable.

"Tarifa MMS" significa la contraprestación mensual por Aula MMS a ser pagada por la Secretaría por la prestación de los Servicios previstos en este Contrato, y que para efectos de este Contrato será la cantidad que el Prestador señaló en la columna (2) del formato 3.A. que adjuntó a su propuesta económica, y que forma parte del **Anexo 18** de este Contrato (sujeta al ajuste previsto en la Cláusula 11 de este Contrato), en el entendido de que dentro de esta definición no se encuentra incluida la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS.

"Tarifa MMS Diaria" significa la Tarifa MMS dividida entre 30 redondeada a dos decimales.

"Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS" significa, respecto de cada Aula MMS, la contraprestación a ser pagada por una sola vez por la Secretaría al Prestador una vez que se registre en la MSC por primera vez el Evento de Aula MMS Instalada respecto del Aula MMS de que se trate, y que para efectos de este Contrato será la cantidad que el Prestador señaló en la columna (b) del formato 3.A. que adjuntó a su propuesta económica y que forma parte del **Anexo 18** de este Contrato.

"Tarifa por Inicio de Disponibilidad MMS Diaria" significa la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS dividida entre 30 redondeada a dos decimales.

"Tasa de Gastos Financieros" significa una tasa igual a la establecida por el Código Fiscal de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales, conforme a lo ordenado por el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el

Artículo 67 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

"Ticket" significa el reporte escrito o electrónico que levantan o emiten la MSC o la MSP cuando se reporta o detecta la existencia de un Incidente, y al que se le asignará un número progresivo tanto en la MSC como en la MSP.

"Total de Aulas MMS" significa, al momento de su determinación, la totalidad de las Aulas MMS respecto de las cuales se estén prestando Servicios bajo el presente Contrato.

"Valor del Contrato" significa el monto total de la contraprestación que la Secretaría pagaría al Prestador durante toda la vigencia del Presente Contrato como contraprestación por los Servicios a ser prestados bajo el presente Contrato y que se indica en la sumatoria de la columna (4) del formato 3.A. que el Prestador adjuntó a su Propuesta Económica que forma parte del **Anexo 18** de este Contrato.

"Valor del Contrato No Devengado" significa, al momento de su determinación, las cantidades por concepto de Monto por Aulas MMS y por concepto de Monto por Inicio de Disponibilidad que no hayan sido devengadas a la fecha de que se trate.

1.2 Encabezados. Los encabezados de las Cláusulas de este Contrato se han incluido solamente para fines prácticos y no deberán tomarse en cuenta para la interpretación del mismo.

1.3 Referencias. Salvo disposición en contrario, todas las referencias a cláusulas o anexos se entenderán relativas a las Cláusulas y Anexos de este Contrato

1.4 Singular y Plural. Los términos definidos en la **Cláusula 1.1.** podrán ser utilizados en el presente Contrato tanto en singular como en plural.

1.5 Horas. Salvo disposición o acuerdo en contrario, cualquier referencia a una hora debe considerarse como una referencia al horario legalmente en vigor en la Ciudad de México, Distrito Federal.

CLÁUSULA 2

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Contrato es la prestación de servicios (en lo sucesivo los "**Servicios**") consistentes, en forma enunciativa pero no limitativa, en: (A) poner a disposición de la Secretaría, en cada una de las Aulas, los Equipos Enciclomedia y demás infraestructura necesaria, así como la Paquetería de Software, que cumplan con lo señalado en los Requerimientos y Especificaciones Técnicas que se adjuntan al presente Contrato como **Anexo 15,** a fin de que las Aulas MMS estén Disponibles y Operando y dichos Equipos Enciclomedia, infraestructura y Paquetería de Software puedan ser utilizados sin interrupciones por el Docente del Aula de las 8:00 AM a las 20:00 PM, de lunes a domingo, los trescientos sesenta y cinco (365) días del Año, para el adecuado uso y aplicación del Software Enciclomedia; así como para que la operación y actividad de dicha Aula MMS pueda ser monitoreada en forma remota de conformidad con lo previsto en el **Anexo 11**, el **Anexo 12**, el **Anexo 15** y el **Anexo 21**, desde la MSC y la MSP; y (B) monitorear desde la MSP la operación y actividad de las Aulas MMS, así como Atender y Resolver con prontitud y diligencia todos y cada uno de los Incidentes que se presenten en las Aulas MMS, de conformidad con lo previsto en la Cláusula 6.5, en el **Anexo 15**, y en el **Anexo 11**. Para efectos de lo señalado en los incisos (A), y (B) anteriores, el Prestador deberá (1) llevar a cabo, a su sola costa, y de conformidad con lo establecido en el presente Contrato, (a) el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en todas y cada una de las Aulas MMS; y (b) contar con la MSP y la infraestructura necesaria para atender y Resolver los Incidentes que genere la MSC, de conformidad con y en cumplimiento de los requerimientos previstos en este Contrato; (2) tener disponible para su uso, y operar y mantener la Infraestructura Enciclomedia durante el Periodo Operativo; y (3) ser propietario o tener el derecho al uso de la Infraestructura Enciclomedia durante toda la vigencia del presente Contrato.

Los Servicios a ser prestados durante la Etapa Operativa deberán prestarse por el Prestador desde la Fecha de Inicio de Servicio de cada Aula MMS, hasta el último día de la vigencia del presente Contrato, debiendo haber realizado previamente el Prestador durante la Etapa Preoperativa, por su cuenta, todas las actividades necesarias o que se requieran para estar en condiciones de iniciar la prestación de los Servicios a ser prestados durante la Etapa Operativa en o antes de la Fecha Programada de Inicio del Servicio que corresponda, de conformidad con el Cronograma, y de conformidad con lo previsto en este Contrato y en los Documentos de Licitación.

Las Partes convienen expresamente en que nada de lo dispuesto en el presente Contrato se podrá interpretar como una facultad o derecho del Prestador a proporcionar cualesquiera de los servicios educativos, o a intervenir de manera alguna en el diseño o contenido del Software Enciclomedia, lo que es y continuará siendo una facultad exclusiva de la Secretaría.

CLÁUSULA 3

DECLARACIONES Y GARANTÍAS

3.1 Declaraciones y Garantías del Prestador. El Prestador declara y garantiza a la Secretaría que;

(1) el Prestador es una sociedad _____ constituida conforme a las leyes de _____, y confirma y ratifica en esta Cláusula cada una de las afirmaciones hechas por él en la sección de Declaraciones;

(2) la celebración y cumplimiento de este Contrato por parte del Prestador (i) han sido debidamente autorizados con todas las formalidades y por todas las instancias corporativas necesarias, (ii) no requieren ni requerirán el consentimiento o aprobación de sus órganos de gobierno corporativo diverso o en adición a aquél o aquéllos que se obtuvieron con anterioridad a la celebración del presente Contrato, (iii) no violan ni violarán alguna disposición de sus estatutos sociales, o de algún contrato, acuerdo, convenio, compromiso del que el Prestador sea parte o al que estén sujetos sus activos y propiedades; (iv) no violan ni violarán alguna ley, norma, reglamento, regulación, orden, decreto, acuerdo, resolución, decisión, determinación o laudo actualmente en vigor, aplicables al Prestador;

(3) el Prestador no requiere de la obtención de alguna Autorización Gubernamental, aprobación o permiso por parte de alguna Autoridad Gubernamental para la debida celebración y cumplimiento de este Contrato, salvo por las que ya hubiere obtenido con anterioridad a la celebración de este Contrato;

(4) este Contrato constituye una obligación válida y vinculante para el Prestador, exigible al Prestador conforme a sus términos;

(5) no existe algún procedimiento pendiente, ni tiene conocimiento de alguna amenaza de procedimiento que pudiere afectar adversamente y de manera relevante la validez, legalidad o exigibilidad de las obligaciones que adquiere el Prestador en virtud de este Contrato;

(6) todas las declaraciones hechas y toda la información entregada por el Prestador en relación con los Documentos de la Licitación fueron y continúan siendo veraces y correctas, y dicha información no omite manifestar, ni omitirá manifestar al momento de su entrega, algún hecho relevante que sea necesario o conveniente manifestar para lograr que dicha información, en su conjunto, no sea engañosa a la luz de las circunstancias bajo las cuales se proporcionó dicha información; y

(7) el Prestador no tiene inmunidad, en México o en cualquier otro país, de demanda judicial, embargos preventivos, embargos judiciales u otros actos procesales relacionados o derivados del presente Contrato, los cuales constituyen actos de derecho civil o mercantil.

(8) el Prestador ha revisado los Documentos de Licitación y todos los demás documentos e información proporcionada por la Secretaría con anterioridad a la fecha de este Contrato y declara que son adecuados para el cumplimiento del objeto de este Contrato. El Prestador no estará exento de responsabilidad alguna, ni podrá solicitar un aumento en la tarifa o modificación alguna a la Fecha Programada de Inicio del Servicio, por cualquier omisión en su revisión de los asuntos, datos e información a que se hace referencia en este inciso (8).

3.2 Declaraciones de la Secretaría. La Secretaría declara al Prestador que:

(1) es una Dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada, la cual tiene a su cargo la función social educativa, sin perjuicio de la concurrencia de los Estados y de los Municipios; y confirma y ratifica en esta Cláusula cada una de las afirmaciones hechas por la Secretaría en la sección de Declaraciones;

(2) la celebración y cumplimiento de este Contrato por parte de la Secretaría (i) han sido debidamente autorizados con todas las formalidades, y por todas las Autoridades Gubernamentales necesarias, (ii) no requieren ni requerirán el consentimiento o aprobación de una Autoridad Gubernamental diverso o adicional a aquél o aquéllos que se obtuvieron con anterioridad a la celebración del presente Contrato, (iii) no violan ni violarán alguna Ley Aplicable o alguna disposición de sus reglamentos internos, o de algún contrato, acuerdo, convenio, compromiso del que la Secretaría o el Gobierno Federal sea parte o al que estén sujetos sus activos y propiedades; (iv) no violan ni violarán alguna ley, norma, reglamento,

regulación, orden, decreto, acuerdo, resolución, decisión, determinación o laudo actualmente en vigor, aplicables a la Secretaría;

(3) este Contrato constituye una obligación válida y vinculante para la Secretaría, exigible conforme a sus términos;

(4) no existe ningún procedimiento pendiente, ni tiene conocimiento de alguna amenaza de procedimiento que pudiere afectar adversamente y de manera relevante la validez, legalidad o exigibilidad de las obligaciones que adquiere en virtud de este Contrato.

CLÁUSULA 4

DESARROLLO E INSTALACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA ENCICLOMEDIA

Y OTRAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DURANTE EL PERÍODO PREOPERATIVO

4.1 Obligación de Alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio.

El Prestador realizará todas las acciones conducentes y ejecutará a su exclusivo cargo todas las actividades necesarias o convenientes para alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio de cada Aula MMS, a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de cada Aula MMS, de conformidad con el Cronograma. Las acciones que deberá realizar el Prestador para efectos de lo anterior incluyen, de manera enunciativa más no limitativa, lo siguiente:

(1) El Prestador deberá cumplir con todos y cada uno de los términos y condiciones contenidos en los Documentos de Licitación y este Contrato y realizar todos los actos necesarios para cumplir sus obligaciones bajo el presente Contrato.

(2) El Prestador será responsable de obtener oportunamente y mantener en pleno vigor y efecto todas las Autorizaciones Gubernamentales que, en su caso, se requieran para cumplir con todas y cada una de sus obligaciones bajo este Contrato, de acuerdo con los términos y condiciones del mismo y de los Documentos de la Licitación.

(3) El Prestador será responsable de que los Equipos y Materiales que señaló en su propuesta técnica que se adjunta a este Contrato como **Anexo 13**, sean (i) los adecuados e indicados para la correcta y

óptima operación y funcionamiento de la Infraestructura Enciclomedia y del Software Enciclomedia sin interrupciones, satisfaciendo en todos los casos y en todo momento los Requerimientos y Especificaciones Técnicas y las demás disposiciones contenidas en este Contrato, y (ii) suficientes y capaces en calidad, capacidad, y características, para la prestación de los Servicios materia del presente Contrato y para lograr los objetivos para los que fueron éstos contratados, independientemente de que, aun en el caso de que sin haber especificado o identificado expresamente algún concepto o requerimiento, éste se requiera o resulte necesario o conveniente para la adecuada operación de los Materiales y Equipos y/o para la prestación de los Servicios materia del presente Contrato, en el entendido de que todos los Equipos y Materiales deberán (A) al momento de su instalación, ser nuevos, de primera calidad y libres de defectos; (B) estar de acuerdo y cumplir con (i) las Prácticas Prudentes de la Industria, (ii) las Leyes Aplicables, (iii) los Documentos de la Licitación, (iv) todos los requisitos necesarios para mantener en pleno vigor y efecto las garantías otorgadas por los Proveedores y/o de los Fabricantes de los Materiales y Equipos, y (v) cumplir con todas las obligaciones que establezcan los Proveedores de la Paquetería de Software.

(4) El Prestador será responsable de la inspección y prueba de los Materiales y Equipos, a fin de asegurarse de que éstos estén libres de defectos y que cumplan con lo señalado en el inciso (3) inmediato anterior;

(5) El Prestador será el único responsable de llevar a cabo, por sus propios medios y con sus propios recursos, utilizando materiales, equipos y herramienta de óptima calidad, así como personal especializado y capacitado, el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación (i) de los Equipos Enciclomedia en las Aulas MMS, y (ii) de la infraestructura de la MSP y su comunicación con la MSC.

(6) El Prestador será responsable de realizar las actos que se requieran o resulten necesarios (diversos a aquéllos que sean de la exclusiva responsabilidad de la SEP o de la Secretaría conforme al presente Contrato) para que una vez concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en cada Aula MMS, ésta alcance por primera vez la condición de Disponible y Operando, de tal suerte que una vez que se cumplan todos y cada uno de los requisitos señalados en la definición de “Fecha de Inicio de Servicio” aplicables a las Aulas MMS, se

considere, para todos los efectos de este Contrato, que se ha alcanzado la Fecha de Inicio de Servicio del Aula MMS de que se trate.

4.2 Notificación de Aulas Listas. (a) Salvo tratándose de las Aulas cuya Fecha Programada de Inicio de servicio de las Aulas este fijada para el mes de noviembre conforme al Cronograma, el Prestador deberá notificar por escrito a la SEP, a más tardar treinta (30) Días antes de la Fecha Programada de Inicio del Servicio de las Aulas que corresponda de conformidad con el Cronograma, cuáles de dichas Aulas no reúnen la condición de Aulas Listas, o bien cuáles de las Aulas cuya instalación esté programada para el mes siguiente al que se realiza la notificación no reúnen la condición de Aulas Listas, especificando en cada caso los elementos que deben subsanarse o corregirse en cada una de dichas Aulas para que alcancen la condición de Aulas Listas. No se considerará que la SEP incurrió en una demora para poner a disposición del Prestador un Aula Lista, en caso de que el Prestador no realice la notificación a que se refiere esta Cláusula 4.2 o no la realice con la anticipación antes señalada, por lo que cualquier demora del Prestador para alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio por virtud de no haber realizado dicha notificación con la anticipación señalada, se considerará como una demora imputable al Prestador, por lo que la SEP siempre contará con un plazo de treinta (30) días entre la fecha en que le notifiquen que un Aula no ha alcanzado la condición de Aula Lista, ya sea para (i) modificar la ubicación del Aula de conformidad con lo señalado en el inciso (b) siguiente, o para (ii) realizar las gestiones que se requieran para lograr que el Aula de que se trate reúna la condición de Aula Lista, en el entendido de que lo anterior no podrá ser interpretado como una obligación de la SEP de anticipar el que un Aula reúna la condición de Aula Lista para una fecha más temprana que diez (10) Días anteriores a la Fecha Programada de Inicio del Servicio del Aula de que se trate.

(b) La SEP se reserva el derecho de modificar la ubicación de cualquier Aula, en cualquier momento previo a la fecha en que el Prestador inicie el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia del Aula de que se trate dentro de la misma Entidad Federativa, en el entendido de que (i) los cambios de ubicación no podrán exceder del cinco por ciento (5%) de las Aulas, en caso de que dicho cambio implique un cambio de ciudad o población; y (ii) el cambio de ubicación deberá ser notificado con cuando

menos cinco (5) Días de anticipación a la fecha en que el Prestador deba iniciar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en el Aula de que se trate conforme al Cronograma Detallado de Instalación; lo anterior siempre y cuando el Prestador haya realizado en forma oportuna la notificación a que se refiere el inciso (a) de esta Cláusula 4.2.

4.3 Inicio de Operaciones de la MSP. (a) El Prestador se obliga a poner en operación la MSP a fin de lograr que la MSP esté Disponible y Operando a más tardar el 1° de noviembre de 2005 y a mantenerla en condición de Disponible y Operando durante toda la vigencia del presente Contrato y hasta treinta (30) Días después de su terminación, estándose en todo caso a lo previsto en el **Anexo 12**, en el **Anexo 15**, en el **Anexo 20**, y en el **Anexo 21**. El Prestador deberá asegurarse que la MSP, incluyendo los medios de comunicación de la MSP descritos en el punto 2.4.4 del "Apartado 2 – Información Técnica" de las Bases de Licitación y el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto de las Aulas MMS estén completamente Disponibles y Operando a fin de que la MSC esté en condiciones de monitorear en forma remota conforme a lo señalado en el **Anexo 12**, en el **Anexo 15**, en el **Anexo 20**, y en el **Anexo 21**, y en forma simultánea con la MSP, la operación y funcionamiento de las Aulas MMS.

(b) Antes de iniciar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación los Equipos Enciclomedia, la MSP deberá estar Disponible y Operando de acuerdo con la capacidad requerida a fin de dar cumplimiento con los "Estándares de Servicio y Operación" de la MSP que se señalan en el **Anexo 21**. El Prestador se obliga a notificar a SEP, con cuando menos cinco (5) Días de anticipación, la fecha en que realizará las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSP a fin de verificar y demostrar que la MSP está Disponible y Operando por primera vez. La SEP tendrá el derecho a presenciar el desarrollo de las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSP en las instalaciones de la MSP. En caso de que las Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSP resulten satisfactorias y que en opinión de SEP, la MSP efectivamente reúne las condiciones de Disponible y Operando, el Prestador enviará un aviso a la SEP adjuntando un Certificado de Inicio de Operaciones de la MSP para su aprobación. La SEP contará con un plazo de cinco (5) Días para firmar el Certificado de Inicio de Operaciones de la MSP en señal de conformidad, con lo cual el Prestador podrá dar inicio al Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia. En caso de que la SEP no manifieste inconformidad con el Certificado de Inicio de Operaciones de la MSP dentro del plazo de cinco (5) Días antes señalado, se tendrá por aprobado. La firma por parte de la SEP del

Certificado de Inicio de Operaciones de la MSP de ninguna manera se entenderá que libera al Prestador de sus obligaciones de mantener la MSP Disponible y Operando durante toda la vigencia del presente Contrato, teniendo como única función el autorizar el inicio del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en las Aulas MMS.

4.4 Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en las Aulas MMS. (a) A partir del Día siguiente a la fecha de celebración del presente Contrato, el Prestador deberá iniciar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en todas y cada una de las Aulas que reúnan la condición de Aulas Listas, de conformidad con el Cronograma Detallado de Instalación.

(b) En caso de que el Prestador se presente en un Aula a realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en la fecha que corresponda de conformidad con el Cronograma Detallado de Instalación, y (i) la Autoridad de la Escuela le niegue al Prestador el acceso a un Aula Lista para llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia, o (ii) el Aula no reúna las condiciones de Aula Lista no obstante que el Prestador hubiere realizado oportunamente a la SEP la notificación a que se refiere el inciso (a) de la Cláusula 4.2 anterior, entonces el Prestador deberá notificar de inmediato esta circunstancia a la SEP a través de la MSC, a fin de que la SEP trate de resolver el problema en el menor plazo posible. Para efectos de lo anterior, el Prestador deberá reportar a la MSC un Evento de Aula No Lista que describa los hechos y circunstancias que, de conformidad con lo anterior, le impidieron llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia.

(c) Dentro de los treinta (30) Días siguientes a la fecha en que el Prestador le notifique a la SEP cualquiera de las circunstancias a que se refiere el inciso (b) anterior de esta Cláusula 4.4, la SEP, por conducto de la MSC, notificará al Prestador ya sea una nueva fecha (en lo sucesivo la "**Nueva Fecha**") para que el Prestador lleve a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en el Aula de que se trate, o bien modificará la ubicación del Aula respectiva de conformidad con lo señalado en el inciso (b) de la Cláusula 4.2 anterior (en cuyo caso no será aplicable lo previsto en el numeral (ii) de dicho inciso (b)), señalando también en este último caso una Nueva Fecha a partir de la cual el Prestador podrá llevar a cabo dicho Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia. La Nueva Fecha no podrá exceder del trigésimo (30) día siguiente a la fecha límite para que la SEP notifique la Nueva Fecha. El Prestador deberá concretar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de

los Equipos Enciclomedia en el Aula de que se trate, a más tardar dentro de los treinta (30) Días siguientes a la Nueva Fecha que hubiere señalado la SEP de conformidad con lo anterior.

(d) Las Partes acuerdan que la SEP podrá designar hasta dos (2) Nuevas Fechas por cada Aula

(e) El Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia deberá realizarse en Días y Horas Escolares, salvo que la SEP obtenga, sin estar obligada a ello, que la Autoridad de la Escuela permita que se realice en otras fechas u horarios.

(f) El Prestador deberá notificar a la SEP a través de la MSC, que ha concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en el Aula de que se trate, a efecto de que en la misma fecha en que se realice dicha notificación, el Prestador demuestre que el Aula de que se trate está Disponible y Operando por primera vez, realizando al efecto los actos que a continuación se señalan:

(iv) En presencia de la Autoridad de la Escuela, el Prestador deberá proceder a ejecutar todas y cada una de las actividades que se detallan en el formato de Acta de Entrega/Recepción que se adjunta a este Contrato como **Anexo 3**, a fin de que la Autoridad de la Escuela constate que se llevó a cabo exitosamente el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia, de que dichos Equipos Enciclomedia pasaron las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula exitosamente y de que se llevó a cabo el Entrenamiento Requerido;

(v) Una vez concluido el proceso descrito y realizadas exitosamente las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula descritas en el **Anexo 3** (o en forma simultánea con el desarrollo de dicho proceso y Pruebas), el Prestador, conjuntamente con la Autoridad de la Escuela, deberán levantar un Acta de Entrega/Recepción sustancialmente en los términos del formato que se adjunta al presente Contrato como parte del **Anexo 3**, en la que se detallan la totalidad de los Equipos Enciclomedia que debieron ser instalados en el Aula MMS de que se trate, los Consumibles Iniciales que deben ser entregados en ese momento a la Autoridad de la Escuela, las actividades ejecutadas como parte de las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula y la información relativa al Aula MMS de que se trate que se señala en dicho **Anexo 3,** en el entendido de que (*w*) al Acta de Entrega/Recepción deberán anexarse las fotografías que se describen en el **Anexo 3**, (*x*) el Acta de Entrega/Recepción deberá

indicar el nombre de las personas que recibieron el Entrenamiento Requerido, (*y*) el Acta de Entrega/Recepción deberá indicar que se instalaron la totalidad de los Equipos Enciclomedia listados en el formato adjunto como parte del **Anexo 3**, y que se desarrollaron todas y cada una de las actividades y se siguió paso a paso el protocolo de las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula señaladas en el **Anexo 3**, sin contener observación alguna que indique la falta de alguno de los Equipos Enciclomedia, o la no ejecución (o ejecución no exitosa) de alguna de las actividades o pasos del protocolo de las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula, (*z*) deberá ir firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela en todas sus hojas; y

(vi) Una vez concluido el proceso descrito en el numeral (ii) inmediato anterior, y siempre y cuando el Acta de Entrega/Recepción cumpla con lo señalado en dicho numeral (ii), el Aula de que se trate tendrá a partir de ese momento la condición de Aula MMS Disponible y Operando; y a fin de que se considere que la Fecha de Inicio del Servicio de dicha Aula MMS ha ocurrido, el Prestador y la Autoridad de la Escuela informarán en forma conjunta a la SEP, por conducto de la MSC, que el Aula de que se trate tiene ya la condición de Aula MMS y solicitarán a la MSC que en ese momento se levante al efecto en la MSC, un Evento de Aula MMS Instalada.

(g) El Prestador deberá presentar el Acta de Entrega/Recepción debidamente firmada por la Autoridad de la Escuela ante la Autoridad Educativa Estatal para su validación; y posteriormente, una vez firmada por la Autoridad Educativa Estatal y sellada por la Autoridad Educativa Estatal en todas sus hojas, deberá remitirla a la SEP, acompañada de una copia del Evento de Aula MMS Instalada emitido por la MSC (o del número progresivo que la MSC le hubiere asignado al momento de levantar el Evento de Aula MMS Instalada), para su ratificación y validación final.

(h) La SEP contará con un plazo de cinco (5) Días Hábiles contados a partir de la fecha en que reciba la documentación a que se refiere el inciso (g) anterior para ratificar y validar el Evento de Aula MMS Instalada, y de concretarse dicha ratificación y validación, el Aula MMS de que se trate tendrá la condición de Aula MMS Concluida. La ratificación y validación del Evento de Aula MMS Instalada por parte de la SEP a que se refiere este inciso (h) se realizará mediante la firma del Acta de Entrega/Recepción por parte de la SEP y el registro de un Evento de Aula MMS Concluida en la MSC. En caso de que la SEP no manifieste alguna inconformidad en relación con el Acta de Entrega/Recepción dentro del plazo antes señalado, se tendrá por validada y ratificada por la SEP.

(i) Para efectos del presente Contrato, la Fecha de Inicio del Servicio de un Aula MMS en la que efectivamente se hubiere llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia, será la fecha en que la MSC emita el Evento de Aula MMS Instalada, tratándose de las Aulas MMS cuyo Evento de Aula MMS Instalada se emita durante el Año de 2005 y cuya Fecha Programada de Inicio del Servicio esté programada conforme al Cronograma precisamente para el Año 2005. Tratándose de las Aulas MMS cuyo Evento de Aula MMS Instalada se emita durante el Año de 2006, y cuya Fecha Programada de Inicio del Servicio esté programada conforme al Cronograma precisamente para el Año 2006, la Fecha de Inicio del Servicio será la fecha en que la MSC emita el Evento de Aula MMS Instalada o la Fecha Programada de Inicio Original del Servicio del Aula de que se trate, lo que suceda después.

(j) En caso de que después de que la SEP hubiere fijado dos (2) Nuevas Fechas respecto de un Aula, el Prestador no esté en condiciones de llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en dicha Aula por causas imputables a la SEP, se procederá de la siguiente manera:

(iv) El Prestador deberá almacenar los Equipos Enciclomedia en las instalaciones del propio Prestador, indicando a la SEP la ubicación exacta en la que se almacenarán los Equipos Enciclomedia de que se trate (manteniendo el Prestador todos los riesgos por destrucción o pérdida de los mismos y sin que la SEP o la Secretaría asuman obligación o riesgo alguno sobre el particular), en el entendido de que la SEP podrá realizar en cualquier momento inspecciones a fin de verificar que los Equipos Enciclomedia estén efectivamente almacenados en el lugar indicado.

(v) El Prestador continuará obligado durante todo el plazo de vigencia del presente Contrato a llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia almacenados de conformidad con lo antes señalado, en el Aula y en la fecha que SEP le instruya. Una vez que la SEP instruya al Prestador que proceda a realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia almacenados, el Prestador contará con un plazo de treinta (30) Días para cumplir con dicha obligación, y para tal efecto se seguirá el mismo procedimiento previsto en esta Cláusula 4.4 hasta que se registre el Evento de Aula MMS Concluida en la MSC.

(vi) Una vez que los Equipos Enciclomedia hayan sido almacenados de conformidad con lo señalado en este inciso (j), el Prestador solicitará

a la SEP, por conducto de la MSC, que levante un Evento de Equipos Enciclomedia Almacenados, y a partir de este momento se considerará que ocurrió la Fecha de Inicio de los Servicios del Aula en la que no pudo realizarse el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia, en el entendido de que hasta en tanto no se realice el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia de conformidad con lo señalado en el numeral (ii) anterior de este inciso (j) y se registre el Evento de Aula Instalada, la Secretaría únicamente estará obligada a pagar el setenta por ciento (70%) de la Tarifa MMS aplicable a dicha Aula. La Tarifa por Inicio de Disponibilidad del Aula MMS será pagada al Prestador una vez que el Aula de que se trate alcance la condición de Aula MMS Instalada y se haya emitido el Evento de Aula MMS Instalada.

(k) La SEP podrá verificar de forma aleatoria, en cualquier momento, que los Equipos Enciclomedia instalados en las Aulas MMS cumplan con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, con lo señalado en el **Anexo 13**, y con la solución del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto propuesto por el Prestador en su Propuesta Técnica que en todo caso deberá cumplir con lo previsto en el **Anexo 12**, pudiendo realizar en dichas Aulas MMS todas y cada una de las pruebas que se indican en el punto 2.5 del "Apartado 2 – Información Técnica" de las Bases de Licitación. De comprobar que cualquier componente de los Equipos Enciclomedia no cumple con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, con lo señalado en el **Anexo 13**, o con la solución del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto propuesto por el Prestador en su Propuesta Técnica o que éste no cumple con lo señalado en el **Anexo 12**, el Aula MMS de que se trate perderá la condición de Aula MMS Instalada y se suspenderá el pago de la Tarifa hasta que dicha Aula adquiera la condición de Aula MMS Instalada, levantándose al efecto en la MSC un Evento de Aula MMS Rechazada. El Prestador contará con un plazo de cinco (5) Días contados a partir de que se hubiere levantado el Evento de Aula MMS Rechazada para que el Aula de que se trate alcance la condición de Aula MMS Instalada. Si transcurrido dicho plazo el Aula de que se trate no ha alcanzado la condición de Aula MMS Instalada, aplicará lo previsto en la Cláusula 13.2(1).

4.5 Omitida Intencionalmente.

4.6 Obligaciones Incluidas. Las Partes acuerdan que las obligaciones del Prestador incluyen (a) realizar todas aquellas actividades que, sin estar expresamente determinadas o descritas en este Contrato, se requieran o resulten necesarias para la prestación de los Servicios materia del presente Contrato, y para que la MSP y las Aulas MMS estén Disponibles y Operando durante toda la vigencia del presente Contrato, conforme a los Requerimientos y

Especificaciones Técnicas, y (b) celebrar todos aquellos actos jurídicos necesarios para el mismo fin.

4.7 Financiamiento. El Prestador deberá obtener bajo su exclusiva responsabilidad todo el financiamiento de Deuda y Capital necesario (incluyendo contingencias razonables y requerimientos de capital de trabajo) para cumplir las obligaciones de este Contrato, en términos y condiciones consistentes con este Contrato y con los Documentos de Licitación; en el entendido que, dentro de los quince (15) Días siguientes a la celebración de los Acuerdos Financieros y de cualquier documento que los suplemente o modifique, el Prestador deberá proporcionar a la Secretaría una copia fiel de éstos junto con un certificado del Director de Finanzas del Prestador o su equivalente en el que establezca el Costo Promedio Ponderado de la Deuda pagadera a los Acreedores, de haberla, tanto con anterioridad como con posterioridad a la Fecha de Inicio del Servicio. Las obligaciones del Prestador bajo el presente Contrato, no están condicionados a que el Prestador logre obtener financiamiento, por lo que la falta de obtención de dicho financiamiento no liberará al Prestador de su responsabilidad por el cumplimiento de las obligaciones a su cargo en los tiempos y plazos previstos en este Contrato.

4.8 Cumplimiento de las Leyes Aplicables. El Prestador realizará el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura Enciclomedia a que se refiere esta Cláusula 4, con estricto cumplimiento de las Leyes Aplicables, incluyendo, sin limitar, las leyes en materia laboral.

4.9 Cumplimiento del Cronograma. Inmediatamente después de la firma de este Contrato, el Prestador comenzará de inmediato las actividades que se requieran o resulten necesarias para cumplir con sus obligaciones bajo el presente Contrato, y las continuará cumpliendo de conformidad con el Cronograma, de tal manera que se alcance la Fecha de Inicio del Servicio de cada Aula MMS, a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de que se trate, conforme al Cronograma.

4.10 Cronograma Detallado de Instalación. Dentro de los quince (15) Días siguientes a la celebración del presente Contrato, el Prestador deberá entregar a la SEP un cronograma detallado de instalación (el "**Cronograma Detallado de Instalación**") en el que indicará entre qué fecha y qué fecha (en forma quincenal) realizará el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de cada una de las Aulas MMS, en el entendido de que (i) dichas fechas deberán haber sido previamente conciliadas y acordadas con la Autoridad Educativa Estatal; (ii) dichas fechas no deberán exceder de la Fecha Programada de Inicio del Servicio de las Aulas MMS que en cada caso resulte aplicable conforme al Cronograma y (iii) si el Prestador anticipa el Equipamiento, Instalación

y Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia de las Aulas MMS respecto de la Fecha Programada Original de Inicio del Servicio que les corresponda, el Prestador no podrá solicitar que se le anticipe el pago de la Tarifa salvo que se trate de las Aulas MMS cuya Fecha Programada Original de Inicio del Servicio esté programada para el Año 2005, en cuyo caso aplicará lo previsto en la Cláusula 4.4(i) anterior.

4.11 Carácter de Patrón del Prestador Frente a sus Trabajadores. El Prestador tendrá el carácter de patrón respecto de todo el personal y de los trabajadores que emplee para la prestación de los Servicios y para cumplir con todas y cada una de las obligaciones a su cargo previstas en el presente Contrato, y por ningún motivo deberán considerarse como empleados de la SEP o de la Secretaría. El Prestador mantendrá en paz y a salvo a la Secretaría y, en su caso, indemnizará a la Secretaría por cualquier daño o perjuicio que ésta sufriera por el incumplimiento de esta Cláusula.

4.12 Procedimiento para la Continuidad de Servicios; Programa de Capacidades. (a) Dentro de los treinta (30) Días siguientes a la celebración del presente Contrato, el Prestador deberá entregar a la SEP lo siguiente:

(1) Un "Procedimiento para la Continuidad de Servicios" apropiado para las necesidades de la Infraestructura Enciclomedia, de acuerdo con lo dispuesto en el **Anexo 22** de este Contrato;

(2) Un "Programa de Capacidades" que cumpla con lo dispuesto en el **Anexo 23** de este Contrato.

(b) La SEP contará con un plazo de diez (10) Días contados a partir de que el Prestador le entregue los documentos a que se refiere el inciso (a) anterior para proporcionar las observaciones y comentarios que tenga sobre los mismos, o bien para manifestar su conformidad con los mismos, en el entendido de que si la SEP no le comunicare al Prestador comentarios u observaciones dentro del plazo antes señalado, se tendrán por aprobados. En caso de que la SEP tenga observaciones o comentarios, el Prestador tendrá un plazo de diez (10) Días para entregar una nueva versión de dichos documentos en la que refleje las observaciones y comentarios de la SEP, contando la SEP con un plazo de diez (10) Días para aprobarlos u objetarlos nuevamente, en el entendido de que si no comunicare una objeción dentro de dicho plazo, se tendrán por aprobados. De continuar la SEP teniendo objeciones sobre el particular, el procedimiento antes señalado se repetirá todas las veces que sea necesario hasta que sean aprobados o se tengan por aprobados.

(c) Una vez aprobados por la SEP el procedimiento y programa a que se refiere esta Cláusula 4.12, éstos pasarán a constituir el **Anexo 22** y **Anexo 23**, respectivamente, obligándose el Prestador a observar y cumplir cabalmente con los mismos, sin perjuicio de que entre la fecha de firma de este Contrato y la fecha de la aprobación de dichos procedimiento y programa, el Prestador deberá observar cabalmente los principios señalados en el **Anexo 22** y el **Anexo 23** que se adjuntan a este Contrato.

4.13 Pago de Impuestos. El Prestador será responsable del pago de todos los Impuestos pagaderos a cualquier Autoridad Gubernamental así como el pago de todos los impuestos, tarifas y otras contribuciones fiscales y costos pagaderos a cualquier entidad gubernamental no mexicana, que resulten del financiamiento, de la adquisición de los Materiales y Equipos, del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura Enciclomedia, así como de cualquier otra actividad que deba desarrollar el Prestador para prestar los Servicios y para cumplir con las obligaciones a su cargo previstas en este Contrato, incluyendo sin limitación, el impuesto sobre la renta, el impuesto al activo, los aranceles e impuestos de importación, etc.

4.14 Otros Documentos. Todos los Documentos del Proyecto presentados por el Prestador, incluyendo, sin limitación, los Acuerdos Financieros y cualquier modificación o adición a los mismos deberá hacerse en términos y condiciones compatibles con (i) las obligaciones del Prestador y los derechos de la Secretaría conforme a este Contrato, y (ii) los términos y condiciones relevantes contenidos en los Documentos de Licitación.

4.15 Fabricantes de los Equipos Principales; Ordenes de Compra. Los Materiales y Equipos Críticos únicamente podrán provenir de los Fabricantes de Equipos Principales que el Prestador hubiere señalado en su Propuesta como “Fabricantes de los Equipos Principales” y el Prestador deberá proporcionar a la SEP, dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes a la fecha en que las coloque, una copia de las órdenes de compra de los Materiales y Equipos Críticos, que podrán no reflejar los precios.

El Prestador no podrá modificar las especificaciones de los Materiales y Equipos Críticos señalados en su Propuesta ni podrá variar el Fabricante de los Equipos Principales. Sin embargo, en caso de que por causas no imputables al Prestador no sea posible instalar Materiales y Equipos Críticos de las mismas características y con las mismas especificaciones señaladas en su Propuesta, entonces el Prestador deberá someter previamente a la aprobación de la Secretaría, los Materiales y Equipos que pretende instalar en las Aulas MMS para cumplir con sus obligaciones bajo el presente Contrato, en el entendido de que en estos casos, los Materiales y Equipos que en definitiva se instalen deberán ser de la calidad y reunir características al menos iguales o superiores a los que hubiere

señalado el Prestador en su Propuesta. Para tal efecto, el Prestador deberá proporcionar a la Secretaría toda la información que ésta le requiera para evaluar la solicitud del Prestador.

4.16 Derechos de Verificación. La SEP tendrá en todo momento el derecho a verificar el desarrollo de las actividades del Prestador, así como realizar visitas a las instalaciones de los Proveedores o de Fabricantes de los Equipos Principales.

4.17 Ajustes al Cronograma. El Cronograma podrá ser modificado, únicamente en los casos siguientes:

(1) Si el Prestador se encuentra impedido de alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio de un Aula MMS a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio que corresponda como resultado de un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, la Fecha Programada de Inicio del Servicio del Aula MMS afectada será prorrogada por un período igual al período de retraso ocasionado por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor; en el entendido de que el Prestador deberá efectuar una solicitud por escrito a la SEP especificando el Caso Fortuito o Fuerza Mayor en cuestión y la manera en que el mismo ha retrasado el cumplimiento de alcanzar dicha Fecha de Inicio del Servicio, dentro de los siete (7) Días siguientes a la fecha en que tenga conocimiento o debió haber tenido conocimiento de la ocurrencia del Caso Fortuito o Fuerza Mayor en cuestión. En caso de que dicha solicitud no se efectúe a tiempo por el Prestador, la Fecha Programada de Inicio del Servicio correspondiente al Aula MMS de que se trate no será prorrogada.

(2) Si el Prestador se encuentra impedido de alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio de un Aula MMS a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio que corresponda como resultado de cualquier acto u omisión de la SEP, de la Secretaría, de la Autoridad Educativa Estatal o de la Autoridad de la Escuela, incluyendo en los casos previstos en la Cláusula 4.4(b), la Fecha Programada de Inicio del Servicio del Aula MMS afectada será prorrogada por un período igual al período de retraso ocasionado por dicho acto u omisión.

4.18 Penalidades. El Prestador estará obligado a pagar a la Secretaría las penalidades que se señalan en la Cláusula 13.2 por cada día de retraso (un "**Día de Demora**") entre la Fecha Programada de Inicio de los Servicios de cada Aula MMS, y la Fecha de Inicio del Servicio de cada Aula MMS, salvo que la demora de que se trate sea imputable a la SEP, a la Secretaría o a la Autoridad Educativa Estatal o a la Autoridad de la Escuela o haya sido ocasionada por un Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

4.19 Pronto Aviso de Eventos de Incumplimiento. Tan pronto el Prestador tenga conocimiento de la existencia de un Evento de Incumplimiento del Prestador, éste lo notificará por escrito a la SEP y a la Secretaría. Dicha comunicación deberá contener el detalle razonable de las circunstancias que causaron dicho Evento de Incumplimiento del Prestador y deberán especificar las acciones que el Prestador planea efectuar al respecto.

CLÁUSULA 5

OBLIGACIONES DE LA SECRETARÍA DURANTE LA ETAPA PREOPERATIVA

5.1 Disponibilidad de la MSC. (a) La SEP tendrá la MSC disponible y en operación a más tardar el 1° de noviembre de 2005, y si por cualquier motivo no pudiera tenerla disponible para esa fecha, la SEP será responsable de contar con un servicio similar por el tiempo necesario hasta que cuente con la MSC definitiva. En el documento que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 14**, se contienen las especificaciones y requerimientos técnicos de la MSC, mismos que el Prestador deberá tomar en consideración para el adecuado Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la MSP, de los Equipos Enciclomedia y de los Equipos de Conectividad y Monitoreo. El Prestador podrá hacer recomendaciones a la SEP para facilitar la conectividad entre la MSC, la MSP, y las Aulas MMS, sin que la SEP esté obligada a realizar cualquier cambio o ajuste a las especificaciones y requerimientos técnicos de la MSC, en el entendido de que en caso de que dichas recomendaciones no puedan ser implementadas por la SEP, deberá ser el Prestador el que realice los ajustes a la MSP y a los equipos que habrá de instalar en las Aulas MMS que se requieran para asegurar dicha conectividad.

(b) La SEP otorgará al Prestador la cooperación que éste le requiera, en Días y Horas Hábiles, y previa solicitud escrita con al menos cinco (5) Días de anticipación, a fin de hacer las pruebas o revisiones que le requiera el Prestador para verificar los medios de comunicación entre la MSC y la MSP, y entre la MSC y las Aulas MMS.

5.2 Entrega del Software Enciclomedia. La SEP hará entrega al Prestador de la última versión actualizada del Software Enciclomedia, a más tardar el quinto Día siguiente a la celebración del presente Contrato, a fin de que el Prestador desarrolle las actividades descritas en el **Anexo 19** y, posteriormente, instale y configure el Software Enciclomedia en las Aulas MMS al momento de, y como parte de sus obligación de, realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de las Aulas MMS.

5.3 Disponibilidad de las Aulas. La SEP será responsable de realizar las gestiones que se requieran ante la Autoridad Educativa Estatal a fin de que las Aulas reúnan la condición de Aulas Listas a más tardar un Día Hábil antes de la fecha señalada en el Cronograma Detallado de Instalación como la fecha más temprana en la que el Prestador pretende realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Aula de que se trate, lo anterior siempre y cuando el Prestador haya realizado la notificación a que se refiere la Cláusula 4.2 de este Contrato. Asimismo, la SEP será responsable de gestionar ante la Autoridad Educativa Estatal el acceso del Prestador (i) a las Aulas Listas, a fin de que el Prestador pueda realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Servicio de los Equipos Enciclomedia de conformidad con el Cronograma Detallado de Instalación y (ii), al término de la vigencia del Contrato y en los casos que así se requiera, para que el Prestador realice el retiro de los Equipos Enciclomedia de las Aulas MMS.

No se considerará que la SEP incurrió en una demora para poner a disposición del Prestador un Aula Lista, en caso de que el Prestador no realice la notificación a que se refiere la Cláusula 4.2 o no la realice con la anticipación señalada en dicha Cláusula, por lo que cualquier demora del Prestador para alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio del Aula de que se trate por virtud de no realizar dicha notificación o de no realizarla con la anticipación señalada en dicha Cláusula 4.2, se considerará como una demora imputable al Prestador, por lo que éste no podrá reclamar ajuste alguno al Cronograma.

5.4 Presupuesto Anual de Egresos. La Secretaría solicitará y hará sus mejores esfuerzos para lograr la inclusión de los recursos necesarios para satisfacer las obligaciones que adquiere con motivo de la celebración de este Contrato, en los proyectos del Presupuesto Anual de Egresos de la Federación correspondientes a cada Año subsecuente al de la celebración del presente Contrato en que esté obligada a hacer cualquier pago. Esta obligación subsistirá incluso durante el Período Operativo.

5.5 Limitación de Obligaciones. Excepto por lo expresamente previsto en el presente Contrato, la Secretaría no tendrá ninguna otra obligación durante el Período Preoperativo. Todas las actividades relacionadas con el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura Enciclomedia, la realización de las Pruebas que deberá realizar el Prestador, así como los servicios que deberá adquirir y las Autorizaciones Gubernamentales que deberá obtener, estarán a cargo del Prestador exclusivamente, y la Secretaría no tendrá obligación alguna de pago por concepto de los mismos.

CLÁUSULA 6

DISPONIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA ENCICLOMEDIA; OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DURANTE EL PERIODO OPERATIVO

6.1 Inicio de los Servicios. Obligación de que las Aulas MMS estén Disponibles y Operando. A partir de la Fecha de Inicio de los Servicios de cada Aula MMS, y durante toda la vigencia del presente Contrato, el Prestador se obliga a prestar en forma ininterrumpida los Servicios materia del presente Contrato, incluyendo sin limitar, a mantener la MSP y cada una de las Aulas MMS, Disponibles y Operando normalmente y sin interrupción alguna.

6.2 Consumibles. A partir de la Fecha de Inicio de los Servicios, y como parte de los Servicios que el Prestador se obliga a prestar bajo el presente Contrato, durante todo el plazo de vigencia de este Contrato el Prestador deberá entregar anualmente a su costa, en cada Aula MMS, dentro de los primeros treinta (30) Días de cada Año Escolar, los Consumibles que se detallan en el **Anexo 8**.

6.3 Mantenimiento. El Prestador se obliga a dar el mantenimiento preventivo y correctivo que requiera la Infraestructura Enciclomedia conforme a las Prácticas Prudentes de la Industria.

6.4 Monitoreo. El Prestador se obliga a mantener Disponible y Operando el Sistema Remoto de Conectividad y Monitoreo de las Aulas MMS en forma continúa en los Días Hábiles del Año Escolar, y durante toda la vigencia del presente Contrato, así como a proporcionar el Servicio de Consola de Administración Centralizada a los Agentes de la MSC y a las Autoridades Escolares Estatales, así como a las demás autoridades que la SEP determine de acuerdo a lo indicado en el **Anexo 15** y en **Anexo 12** y el punto 2.1.3 del "Apartado 2 – Información Técnica" de las Bases de Licitación.

6.5 Incidentes en las Aulas MMS. El Prestador se obliga a reparar, remplazar, reconfigurar o restituir, a su propia costa, aquellos Equipos Enciclomedia que sufran cualquier descompostura, daño, desconfiguración, malfuncionamiento, falla, destrucción, incidente, siniestro o problema de cualquier naturaleza en la operación normal de cualquier componente de los Equipos Enciclomedia durante la vigencia del presente Contrato, sea cual sea la causa que motive dicha descompostura, daño, desconfiguración, malfuncionamiento, falla, destrucción, incidente, siniestro o problema, dentro de los plazos y en los términos que se establecen en el **Anexo 11** de este Contrato. Para efectos de lo anterior, las Partes procederán de conformidad con lo señalado en dicho **Anexo 11**. En caso de que el Prestador no Resuelva un Incidente dentro del plazo

máximo previsto en el **Anexo 11** de este Contrato, el Aula MMS de que se trate tendrá la condición de Aula MMS No Disponible.

6.6 Omitida Intencionalmente.

6.7 Proactividad del Prestador. El Prestador deberá notificar a la SEP, por conducto de la MSC, todos los Incidentes que detecte, informando las medidas que se dispone adoptar para la resolución de dichos Incidentes, los cuales en todo caso deberán atenderse y Resolverse de conformidad con lo señalado en la Cláusulas 6.5 anterior y el **Anexo 11**.

6.8 Actualización de Software de las Aulas MMS. (a) El Prestador deberá instalar y configurar en las Aulas MMS las actualizaciones del Software Enciclomedia que le suministre la SEP durante la vigencia del presente Contrato, dentro de los noventa (90) Días siguientes a la fecha en que la SEP se los proporcione, siguiendo el procedimiento que se describe en el **Anexo 19**, en el entendido de que en cada ocasión en que la SEP entregue al Prestador una actualización del Software Enciclomedia, el Prestador deberá actualizar la Paquetería de Software a fin de que los Equipos Enciclomedia tengan debidamente instalada y configurada, la última actualización disponible en ese momento de la Paquetería de Software, salvo que la SEP instruya al Prestador que no se realice dicha actualización, o que ésta solo se realice parcialmente.

(b) Las Partes acuerdan que la actualización del Software Enciclomedia y la Paquetería de Software a que se refiere esta Cláusula 6.8 se llevará a cabo con una frecuencia no mayor a una (1) vez cada Año Escolar.

(c) En cada ocasión en que el Prestador instale y configure las actualizaciones a que se refiere esta Cláusula 6.8, el Prestador deberá realizar en las Aulas MMS, en presencia de la Autoridad de la Escuela, las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula que se describen en el **Anexo 3** y seguir nuevamente el procedimiento descrito en dicho **Anexo 3**, lo anterior a fin de verificar que la Paquetería de Software y el Software Enciclomedia, fueron debidamente instalados y están operando normalmente en los Equipos Enciclomedia. En caso de que las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula resulten exitosas, el Prestador y la Autoridad de la Escuela firmarán un Acta de Actualización, sustancialmente en los términos del formato que se adjunta a este Contrato como parte del **Anexo 4**, misma que deberá contar con el sello de la Autoridad de la Escuela y se registrará en la MSC un Evento de Actualización de Software. Si por el contrario, las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula no resultaren exitosas, el Prestador y la Autoridad de la Escuela reportarán a la MSC un Incidente por falla en la actualización y se levantará el Ticket correspondiente, en cuyo caso el Prestador deberá realizar todos los actos que se requieran, incluyendo, en caso de ser necesario, la sustitución o reconfiguración de los

Equipos Enciclomedia que así lo requieran, hasta que las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula resulten exitosas, lo anterior sin perjuicio de las penalidades que resulten aplicables por las demoras en que incurra el Prestador por no Resolver el Incidente de Falla en la Actualización en el plazo que corresponda de conformidad con lo previsto en la Cláusula 6.5.

6.9 Entrenamiento Continuo. En cada ocasión en que el Prestador deba realizar alguna actividad directamente en las instalaciones de un Aula MMS para atender un Incidente de Tercer Nivel o para ejecutar las actividades a que se refiere la Cláusula 6.8 anterior, el Prestador buscará entrenar o re-entrenar a las personas que designe la Autoridad de la Escuela en el uso y operación de los Equipos Enciclomedia o en el uso y operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo; en el entendido de que en caso de que el Prestador hubiere detectado errores en la operación de los Equipos Enciclomedia o en el uso y operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo por parte de los Docentes de las Aulas, hará las recomendaciones pertinentes, incluyendo el re-entrenamiento de los Docentes de las Aulas.

6.10 Cumplimiento de las Leyes Aplicables. El Prestador prestará los Servicios materia del presente Contrato, con estricto cumplimiento de las Leyes Aplicables, incluyendo, sin limitar, las leyes en materia laboral, así como con las Prácticas Prudentes de la Industria.

6.11 Carácter de Patrón del Prestador Frente a sus Trabajadores. El Prestador tendrá el carácter de patrón respecto de todo el personal y de los trabajadores que emplee para la prestación de los Servicios y para cumplir con todas y cada una de las obligaciones a su cargo previstas en el presente Contrato, y por ningún motivo podrán considerarse como empleados de la Secretaría. El Prestador mantendrá en paz y a salvo a la Secretaría y, en su caso, indemnizará a la Secretaría por cualquier daño o perjuicio que ésta sufriera por el incumplimiento de esta Cláusula.

6.12 Sustitución de Materiales y Equipos Críticos. Cuando el Prestador requiera sustituir uno o más de los Equipos Enciclomedia en un Aula MMS, deberá sustituirlos por Materiales y Equipos de la misma calidad, características y especificaciones y adquirirlos de los mismos fabricantes que haya señalado en su Propuesta como “Fabricantes de los Equipos Principales”.

El Prestador no podrá modificar las especificaciones de los Materiales y Equipos Críticos señalados en su Propuesta, o al Fabricante de los Equipos Principales. Sin embargo, en caso de que por causas no imputables al Prestador no sea posible la sustitución de los Materiales y Equipos Críticos por otros de las mismas características y especificaciones señaladas en su Propuesta, entonces deberá someter a la previa aprobación de la SEP con qué Materiales y Equipos

pretende llevar a cabo dicha sustitución, en el entendido de que en estos casos, la sustitución deberá realizarse por Materiales y Equipos de calidad y características al menos iguales o superiores a los que hubiere señalado en su Propuesta Para tal efecto, el Prestador deberá proporcionar a la SEP toda la información que ésta le requiera para evaluar la solicitud del Prestador.

6.13 Reubicación de Aulas por Incidentes Imputables a Terceros. En caso de se reporten Incidentes Imputables a Terceros en dos (2) ocasiones o más en un mismo Año Escolar y en una misma Aula MMS, el Prestador tendrá el derecho de solicitar a la SEP que se reubique el Aula MMS que presente esta situación a otra aula dentro de la misma Entidad Federativa. A partir de la fecha en que el Prestador haga este requerimiento, el Prestador no estará obligado a atender los Incidentes que se presenten en el Aula MMS afectada y podrá retirar los Equipos Enciclomedia que se encuentren en dicha Aula MMS afectada. En este caso, la SEP deberá notificar al Prestador tan pronto le sea posible la ubicación de la nueva aula a efecto de que el Prestador lleve a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en la misma dentro de los treinta (30) Días siguientes a la fecha en que la SEP le notifique la ubicación del aula respectiva, debiendo seguir el Prestador el procedimiento previsto en la Cláusula 4.4. Una vez que se cumpla con lo previsto en dicha Cláusula 4.4, la nueva aula pasará a tener la condición de Aula MMS Instalada. La Secretaría no suspenderá el pago de la Tarifa MMS durante el plazo que transcurra entre la fecha de retiro de los Equipos Enciclomedia y la fecha en que se lleve a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en la nueva aula, pero será de aplicación lo previsto en la Cláusula 6.17 en caso de que la nueva aula no alcance la condición de Aula MMS Instalada en el plazo máximo que resulte aplicable de conformidad con lo señalado en el **Anexo 11** para Resolver los Incidentes de Tercer Nivel.

6.14 Stock de Refacciones. El Prestador deberá mantener en todo momento un stock de refacciones suficiente a efecto de estar en condiciones de Resolver los Incidentes que se presenten durante la vigencia del presente Contrato en los plazos y términos previstos en el presente Contrato, en el entendido de que, como mínimo, deberá contar en todo momento con el stock de refacciones que se lista en el **Anexo 24**.

6.15 Conservación de Archivos y Mantenimiento de Bitácora. El Prestador se obliga a que la MSP mantenga durante toda la vigencia del presente Contrato y hasta por un año después de su terminación, archivos completos y exactos, y un respaldo electrónico de la bitácora de los Incidentes, Tickets y demás eventos reportados y registrados en la MSP, incluyendo sin limitar de todos y cada uno de los conceptos señalados en punto 2.5.2 del “Apartado 2 – Información Técnica” identificada como “Protocolo de

Pruebas de las Muestras - Fase II - Realización de Monitoreos Inducidos por Incidentes o Fallas" del **Anexo 15** y de los demás que determinen la SEP y el Prestador.

6.16 Acceso a Información y a la Infraestructura Enciclomedia. El Prestador proporcionará a la SEP la información que ésta le solicite sobre la operación y el mantenimiento de la Infraestructura Enciclomedia, y en Horas y Días Hábiles permitirá a los representantes de la SEP el acceso a la MSP, para dar seguimiento al cumplimiento de los términos y condiciones de este Contrato por el Prestador. Los representantes de la SEP deberán cumplir con las normas de seguridad, órdenes razonables e instrucciones del Prestador durante sus visitas a la MSP.

6.17 Penalidades. (a) El Prestador estará obligado a pagar a Secretaría las penalidades que se señalan en la Cláusula 13.2 por cada Día ("**Día de Aula MMS No Disponible**") en que el Aula MMS de que se trate tenga la condición de Aula MMS No Disponible. Adicionalmente, la Secretaría no estará obligada a realizar el pago de la Tarifa MMS correspondiente a dicha Aula MMS, por todos los Días de Aula MMS No Disponible Excedentes, sin perjuicio de la aplicación de penalidades por cada Día de Aula MMS No Disponible relativos a dicha Aula MMS.

(b) Se conviene expresamente que en caso de que el Prestador no Resuelva un Incidente dentro de los plazos señalados en este Contrato, y sin perjuicio del derecho de la Secretaría de cobrar las penalidades que resulten aplicables de conformidad con lo anterior y de suspender el pago de la Tarifa MMS que corresponda, la Secretaría tendrá en todo momento, de conformidad con lo previsto en el artículo 2027 del Código Civil Federal, la facultad de realizar directamente, o de solicitar a un tercero para que realice, a costa del Prestador, los actos que se requieran o resulten necesarios para la Resolución del Incidente de que se trate, en el entendido de que todos los gastos en que incurra la Secretaría por este motivo (incluyendo sin limitar los honorarios del tercero, los gastos de traslado, viáticos y el costo de los materiales y equipos que deban adquirirse) deberán ser reembolsados por el Prestador a la Secretaría dentro de los cinco (5) Días siguientes a la fecha en que la Secretaría le requiera su pago, pudiendo la Secretaría compensar el importe que corresponda de conformidad con lo señalado en la Cláusula 16.8.

CLÁUSULA 7

OBLIGACIONES GENERALES DE LA SECRETARÍA DURANTE EL PERÍODO OPERATIVO

7.1 Pago de la Tarifa Valor del Contrato. (a) Por cada Aula MMS que alcance la Fecha de Inicio del Servicio, la Secretaría pagará la Tarifa por Inicio de Disponibilidad del Aula MMS, de conformidad con lo previsto en la Cláusula 10.2.

(b) A partir de la Fecha de Inicio del Servicio del Aula MMS de que se trate, la Secretaría pagará mensualmente la Tarifa MMS de conformidad con lo previsto en la Cláusula 10.4, siempre y cuando los Servicios que deban prestarse bajo este Contrato, se hayan prestado durante el periodo aplicable (salvo en los casos expresamente previstos en el presente Contrato en los que la Secretaría estará obligada al pago total o parcial de la Tarifa MMS aunque los Servicios respecto de un Aula MMS en particular no se estén prestando, o no se estén prestando de la manera convenida, en cuyo caso se procederá conforme a lo que se indique en las Cláusulas correspondientes de este Contrato).

(c) Las partes convienen que el Valor del Contrato, de conformidad con lo previsto en la columna (4) del formato 3.A que el Prestador adjunto a su propuesta económica que forma parte del **Anexo 18** de este Contrato asciende a la cantidad de $1,693'948,266.00 (Mil Seiscientos Noventa y Tres Millones Novecientos Cuarenta y Ocho Mil Doscientos Sesenta y Seis Pesos 00/100 M.N.), cantidad que no incluye el IVA.

7.2 Resolución de Incidentes de Primer Nivel. La SEP, por conducto de la MSC, será responsable de atender los Incidentes de Primer Nivel y de notificar al Prestador cuando un Incidente de Primer Nivel sea escalado a un Incidente de Segundo o de Tercer Nivel, para su atención inmediata por parte del Prestador, de conformidad con lo señalado en el **Anexo 11**.

7.3 Entrega de Software Enciclomedia. (a) La SEP deberá entregar al Prestador las actualizaciones del Software Enciclomedia de conformidad con lo señalado en el **Anexo 19**.

(b) Las actualizaciones del Software Enciclomedia se realizarán con una frecuencia no mayor a una vez cada Año Escolar, en el entendido de que la SEP no estará obligada a realizar dichas actualizaciones.

(c) La SEP cooperará con el Prestador para hacer los ajustes que se requieran al Software Enciclomedia, en caso de que éste presente problemas técnicos de software que impidan o dificulten su funcionalidad.

7.4 Acceso a las Aulas MMS. La SEP será responsable de gestionar ante la Autoridad Educativa Estatal el acceso del Prestador a las Aulas MMS a fin de que el Prestador pueda atender los Incidentes de Tercer Nivel, llevar

a cabo la actualización de software prevista en la Cláusula 6.8 y llevar a cabo cualquier actividad de mantenimiento, así como, en caso de resultar aplicable, para retirar los Equipos Enciclomedia a la terminación del presente Contrato.

CLÁUSULA 8

MSC

8.1 MSC. La SEP contará con una MSC, que realizará las funciones que se describen en el **Anexo 14**.

8.2 Conservación de Archivos y Mantenimiento de Bitácora. La SEP, a través de la MSC, deberá mantener archivos completos y exactos de los registros, reportes, Incidentes y Eventos reportados a la MSC, así como todos los demás datos que sean necesarios para la correcta administración de este Contrato, en relación con las cuestiones que se listan en el **Anexo 11**, y cualesquier otras que determinen la SEP y el Prestador, durante toda la vigencia del presente Contrato y hasta por un (1) año después de su terminación.

8.3 Valor Probatorio de los Reportes de la MSC. En caso de que se suscite una controversia entre el Prestador y la SEP sobre si un Incidente fue o no Resuelto, o si fue Resuelto o no dentro de los plazos señalados en el **Anexo 11**, los reportes que emita la MSC constituirán prueba plena sobre el particular.

CLÁUSULA 9
OMITIDA INTENCIONALMENTE

CLÁUSULA 10

TARIFA

10.1 Moneda de la Tarifa; Impuesto al Valor Agregado. Las Tarifas, incluyendo la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS, están denominadas en Pesos. La Secretaría realizará los pagos correspondientes en México mediante depósito en la cuenta que el Prestador designe en su oportunidad por escrito. A todos los pagos que realice la Secretaría de acuerdo a este Contrato deberá agregarse el IVA que corresponda toda vez que las Tarifas no incluyen dicho impuesto.

10.2 Obligación de Pagar la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS. (a) La Secretaría pagará la Tarifa por Inicio de Disponibilidad del Aula MMS de que se trate, una vez que se alcance la Fecha de Inicio del Servicio de dicha Aula MMS de conformidad con lo previsto en la Cláusula 4.4(i) anterior.

La Secretaría deducirá del Monto por Inicio de Disponibilidad que deba pagar en un Mes determinado, las penalidades que resulten aplicables en los términos de la Cláusula 13.2 por demora en alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio del Aula MMS a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio que corresponda.

(b) El importe que deba pagar la Secretaría por concepto de Monto por Inicio de Disponibilidad en un Mes determinado se determinará de la siguiente manera:

$$PIM_n = (TIM)(AIM_n)-(DTDM)(TDM * 0.005)$$

donde:

PIM_n es el importe a ser pagado por Secretaría en un Mes determinado por concepto de Monto por Inicio de Disponibilidad relativo al Mes *n*.

TIM es la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS, de acuerdo al formato 3.A. que se contiene en el **Anexo 18** (adimensional).

AIM_n es el número de Aulas MMS que hubieren alcanzado la Fecha de Inicio del Servicio en el Mes *n*.

DTDM es el total de Días de Demora de todas y cada una de las Aulas MMS Demoradas comprendidas en AIM_n

TDM es la Tarifa MMS Diaria

Si PIM_n resultara negativo, la Secretaría tendrá la opción de trasladar el saldo negativo al siguiente Mes, aplicando la Tasa de Gastos Financieros sobre dicho saldo negativo.

En el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 27** se desarrolla un ejemplo de la aplicación de la fórmula que se contiene en esta Cláusula 10.2(b).

10.3 Obligación de Pagar la Tarifa MMS. A partir de la Fecha de Inicio del Servicio de cada Aula MMS (determinada de conformidad con lo previsto en la Cláusula 4.4(i) anterior), la Secretaría pagará mensualmente al Prestador, como contraprestación por los Servicios materia del presente Contrato, la Tarifa MMS.

La Secretaría deducirá de la Tarifa MMS que deba pagar en un Mes determinado, la penalidad que resulte aplicable en términos de la Cláusula 13.2 por los Días de Aula MMS No Disponible relativos a las Aulas MMS No Disponibles en el Mes de que se trate (o el saldo de Meses anteriores, si lo hubiera).

El importe que deberá pagar la Secretaría mensualmente por concepto Tarifa MMS por la totalidad de las Aulas MMS en un Mes determinado (descontando las penalidades correspondientes de conformidad con lo señalado en el párrafo anterior) se determinará de la siguiente manera:

$$PM_n = PM1_n + PM2_n - K_n$$

donde:

- PM_n es el importe a ser pagado por la Secretaría relativo al Mes *n* por la totalidad de las Aulas MMS Disponibles y Operando en el Mes *n*.

- $PM1_n$ es el importe a ser pagado por la Secretaría relativo al Mes *n* por las Aulas MMS Disponibles y Operando por primera vez en el Mes *n*, el cual será determinado de la siguiente manera:

$$PIM1_n = TDM * DOM1_n$$

donde:

TDM es la Tarifa MMS Diaria

$DOM1_n$ es la suma del número de Días entre el Día siguiente a la fecha en que se levante en la MSC el Evento de Aula MMS Instalada de cada una de las Aula MMS cuyo Evento de Aula MMS Instalada se hubiere levantado en dicho Mes *n*, y el último Día de dicho Mes *n*

- $PM2_n$ es el importe a ser pagado por la Secretaría relativo al Mes *n* por las Aulas MMS Disponibles y Operando en el Mes *n,* pero sin incluir las Aulas MMS que estuvieron Disponibles y Operando por primera vez en el Mes *n*,

es decir, aquellas referidas en $PM1_n$. $PM2_n$ será determinado de la siguiente manera:

$$PM2_n = (TM)(AOM_n)$$

donde:

TM_n es la Tarifa MMS (adimensional) aplicable de acuerdo al formato 3.A. que se contiene en el **Anexo 18**, ajustada de conformidad a la Cláusula 11.

AOM es el número de Aulas MMS Disponibles y Operando en el Mes *n*, cuyo Evento de Aula MMS Instalada fue emitido en un Mes anterior al Mes *n* (es decir, aquéllas Aulas diversas a las referidas en $DOM1_n$)

- K_n es el importe que se deducirá por concepto de penalidades y por los Días de Aula MMS No Disponible, que se determina aplicando la siguiente fórmula:

$$K_n = (TDM)(DDEM_n)_+ \ (DTAM_n)(TDM\ )(0.05\ )$$

donde:

TDM es la Tarifa MMS Diaria

$DDEM_n$ es la suma del número de Días de Aula MMS No Disponible Excedentes en el Mes *n* de todas las Aulas MMS No Disponibles en el Mes *n*

$DTAM_n$ es la suma del número de Días de Aula MMS No Disponible relativos a todas las Aulas MMS No Disponibles en el Mes *n*

Si PM_n resultara negativo, la Secretaría tendrá la opción de trasladar el saldo negativo al siguiente Mes, aplicando la Tasa de Gastos Financieros sobre el saldo negativo.

En el documento que se adjunta a este Contrato como **Anexo 27** se desarrolla un ejemplo de la aplicación de la fórmula que se contiene en esta Cláusula 10.3.

10.4 Contraprestación Única. El Prestador reconoce y acepta que la Tarifa y la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS será su única contraprestación por los Servicios a ser provistos por el Prestador conforme al presente Contrato, y que, como tal, incluye todos los costos, gastos y utilidades relacionadas con el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura Enciclomedia, por tener Disponibles y Operando la MSP y todas y cada una de las Aulas MMS durante la vigencia del presente Contrato; por la operación y mantenimiento de la Infraestructura Enciclomedia; por atender y Resolver Incidentes; por las actividades a ser realizadas para la actualización de la Paquetería de Software y del Software Enciclomedia, incluyendo capital, costos financieros, cambiarios, administrativos, de operación y mantenimiento, impuestos, seguros, y otras contingencias del Prestador que se deriven de la firma, cumplimiento, terminación o rescisión de este Contrato. El Prestador reconoce además, que el método para el cálculo de la Tarifa toma en cuenta los costos, gastos y utilidades resultantes de la provisión de los Servicios aquí previstos, así como de todas las actividades desarrolladas por el Prestador relacionadas con el diseño, Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura Enciclomedia, y con la operación y mantenimiento del mismo y por las actividades a ser realizadas para atender y Resolver Incidentes, así como para la actualización de la Paquetería de Software y del Software Enciclomedia, incluyendo costos y gastos derivados de condiciones operativas, socio-económicas, políticas, climáticas, ambientales y geográficas; restricciones por los caminos, rutas de acceso y restricciones de espacio; relaciones con la comunidad, disponibilidad de materiales y de instalaciones temporales, servicios públicos, equipo, transporte y mano de obra. En virtud de lo anterior, el Prestador no tendrá derecho a reclamar ningún tipo de ajuste, compensación, indemnización o reclamo relacionado de cualquier forma con la celebración, cumplimiento, rescisión o terminación del presente Contrato, salvo lo expresamente previsto en el mismo.

CLÁUSULA 11

AJUSTES A LA TARIFA

11.1 Ajustes. Los componentes “Retribución de Capital”, “Costo de Operación y Mantenimiento”, “Seguros y Garantía” y “Otros” que conforman las Tarifas MMS y presentados por el Prestador en el formato 3.B. de su propuesta económica serán actualizados el 31 de diciembre de cada Año por la variación del Índice Nacional de Precios al Consumidor publicado por el Banco de México, salvo en el caso de que el Índice Nacional de Precios al Consumidor sufra un incremento del 12% (doce por ciento) acumulado o más durante un determinado trimestre, en cuyo caso dicha actualización se realizará en forma excepcional, al final de dicho trimestre.

Para realizar la actualización mencionada, cada uno de los componentes de la Tarifa MMS mencionados en el párrafo anterior será multiplicado por el factor de ajuste que resulte de:

$$FA_a = \frac{INPC_a}{INPC_0}$$

donde:

FA_a es el factor de ajuste del Año *a*, en el entendido de que el primer Año de servicio será fraccional.

$INPC_a$ es el Índice Nacional de Precios al Consumidor publicado por el Banco de México para el mes de diciembre del Año *a*.

$INPC_0$ es el Índice Nacional de Precios al Consumidor, publicado por el Banco de México para el Mes de agosto de 2005

El resultado obtenido para cada uno de los componentes mensuales de las Tarifas MMS y presentados por el Prestador en el formato 3.B. de su propuesta económica, remplazarán a los componentes mensuales "Retribución de Capital", "Costo de Operación y Mantenimiento", "Seguros y Garantía" y "Otros" presentados en la Propuesta y se preparará el formato 3.B. actualizado, mismo que formará parte de una minuta que firmarán la Partes en la que se señale las Tarifas MMS que se aplicarán a partir de la fecha de la actualización hasta la siguiente actualización, si la hubiera.

CLÁUSULA 12

FACTURACIÓN Y PAGOS

12.1 Contenido y Fecha de Emisión de las Facturas. El Prestador deberá entregar a la Secretaría a más tardar el séptimo Día (o en caso de que este Día no sea Día Hábil, del Día Hábil anterior) de cada Mes, una factura por los Servicios prestados durante el Mes anterior, de conformidad con lo señalado en las Cláusulas 10.2 y 10.3 (deduciendo en todo caso el importe de las penalidades que hubieren resultado aplicables durante el Mes de que se trate y absteniéndose de incluir en la factura el importe relativo a la Tarifa Diaria MMS relativo a aquéllas Aulas MMS que no estuvieron Disponibles y Operando de conformidad con la fórmula K_n que se contiene en la Cláusula 10.3 del presente Contrato). La factura deberá incluir los requisitos fiscales aplicables y

acompañarse de un estado de cuenta conciliado y pormenorizado que contenga la siguiente información: (a) el cálculo de la Tarifa (incluyendo, en los casos que proceda, de la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS) y adjuntando una copia de la última minuta firmada para el ajuste de la Tarifa a que se hace referencia en la Cláusula 11.1; (b) el cálculo de las penalidades y cualquier cantidad adeudada a la Secretaría bajo el presente Contrato; y (c) los montos totales que deberá pagar la Secretaría con respecto de la Tarifa.

12.2 Fecha de Pago. La SEP contará con un plazo de quince (15) Días para aprobar la factura o para objetar uno o más conceptos de la misma, en el entendido de que si la SEP no objetare parte o la totalidad de dicha factura, se tendrá por aprobada al término del plazo antes mencionado. En caso de que la SEP objete algún concepto o monto de la factura, se lo notificará al Prestador a efecto de que éste modifique la factura según corresponda. Una vez aprobada la factura por la SEP, la Secretaría pagará dentro de los treinta (30) Días siguientes a la fecha en que SEP apruebe la factura o ésta se tenga por aprobada, el monto total neto debido al Prestador por los Servicios prestados el Mes al que se refiera dicha factura. En caso de que el Día de pago no sea un Día Hábil Bancario, la Secretaría deberá realizar el pago en el Día Hábil Bancario inmediato siguiente.

12.3 Gastos Financieros. En caso de pago extemporáneo, la Secretaría pagará al Prestador, a partir de la fecha de vencimiento, intereses sobre la cantidad debida y no pagada a la Tasa de Gastos Financieros que corresponda, conforme al Artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

12.4 Desacuerdos. En caso de cualquier desacuerdo referente a todo o parte de las facturas, la Secretaría deberá pagar la cantidad total de los montos respecto de los cuales no exista desacuerdo en la fecha en que venza el pago de la factura correspondiente de conformidad con lo señalado en la Cláusula 12.2 y notificará al Prestador la porción de la factura respecto de la cual exista un desacuerdo, a fin de que el Prestador haga las aclaraciones que estime pertinentes. En caso de que las Partes no lleguen a un acuerdo sobre el particular, el Prestador podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento para la resolución de disputas previsto en la Cláusula 22.

12.5 Pagos en Exceso. En caso de que la Secretaría realice cualquier pago al Prestador en exceso de las cantidades pagaderas conforme a lo establecido en el presente Contrato, dichos pagos en exceso deberán ser reembolsados a la Secretaría mediante transferencia electrónica en fondos inmediatamente disponibles a la cuenta que la Secretaría indique en su momento por escrito al Prestador. El reembolso será considerado una deuda exigible por la Secretaría misma que generará intereses a la Tasa de Gastos Financieros. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se

computarán por Días, desde la fecha del pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de la Secretaría.

12.6 Subsistencia de Obligaciones. La obligación de la Secretaría de pagar la Tarifa o cualquier otro pago conforme al presente Contrato que no haya sido pagado al vencer o terminarse en forma anticipada el presente Contrato subsistirá aun después de tal vencimiento o terminación anticipada.

12.7 Revisión de Documentos. Cada Parte tendrá derecho, en Horas y Días Hábiles, previa notificación de cuando menos 72 Horas, de revisar los registros de la MSC y la MSP, en la medida en que sea necesario para verificar la precisión de cualquier factura.

CLÁUSULA 13

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO; PENALIDADES

13.1 Garantía de Cumplimiento. (a) Para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones conforme a este Contrato, a más tardar el décimo Día siguiente a la fecha de firma del presente Contrato, el Prestador deberá entregar a la Secretaría una fianza en favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de la Secretaría, expedida por un institución de fianzas autorizada para operar legalmente en México, por la cantidad _____[13] **(_____ 00/100)**, y que deberá permanecer vigente por el resto del término de este Contrato estándose a lo previsto en los incisos (b) y (d) siguientes. La Garantía de Cumplimiento deberá constituirse en la forma y contenido indicado en el modelo de incluido en el **Anexo 25** de este Contrato.

(b) La Garantía de Cumplimiento permanecerá en vigor y a disposición de la Secretaría en los términos y de conformidad a lo establecido por el artículo 68 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

(c) La Garantía de Cumplimiento deberá ser pagada a la primera demanda de la Secretaría al emisor por lo que el Prestador acepta que la institución de fianzas que la expida realice su pago independientemente de que el Prestador interponga cualquier tipo de recurso o inicie cualquier tipo de procedimiento ante instancias del orden administrativo o judicial.

[13] El importe de la Garantía de Cumplimiento será por el 10% del Valor del Contrato.

(d) La fianza deberá estar vigente por un plazo igual al necesario para dar cumplimiento a lo previsto en el inciso (b) anterior. En el caso de que la fianza no pueda emitirse por un plazo igual a la vigencia del Contrato más el necesario para dar cumplimiento a lo previsto en dicho inciso (b), dicha fianza podrá emitirse por un plazo que no podrá ser inferior a 2 (dos) años; sin embargo, en este caso, el Prestador se obliga a renovar la fianza al menos 30 (treinta) días naturales antes de su vencimiento, en el entendido de que en caso de que no se renueve a más tardar en dicho plazo, la Secretaría podrá hacer efectivo el importe total de la fianza de inmediato y mantener el importe correspondiente en depósito, haciendo dicho depósito las veces de Garantía de Cumplimiento.

13.2 Penalidades. El Prestador pagará, por concepto de pena convencional, las cantidades que se señalan a continuación por las demoras e incumplimientos en que incurra el Prestador que en cada caso se señalan:

(1) Por la demora en alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio de un Aula MMS a más tardar en la Fecha Programada del Inicio del Servicio de dicha Aula MMS, el Prestador pagará a la Secretaría una pena convencional por cada Día de Demora, una cantidad igual al equivalente al punto cinco por ciento (0.5%) de la Tarifa MMS Diaria más el correspondiente IVA.

(2) Por cada Día de Aula MMS No Disponible, una cantidad igual al equivalente al cinco por ciento (5%) de la Tarifa MMS Tarifa MMS Diaria más el correspondiente IVA.

(3) Por la rescisión del presente Contrato por un Evento de Incumplimiento del Prestador, una pena convencional por rescisión ("**Penalidad por Rescisión**") por una cantidad equivalente al importe de la Garantía de Cumplimiento, sujeto a lo previsto en el último párrafo del Artículo 2, Fracción II del Reglamento.

(4) Por la Deductiva Definitiva consecuencia de Obligaciones MMS Incumplidas del Prestador, una penalidad por Deductiva Definitiva igual a la Penalidad por Rescisión, proporcional al número de Aulas MMS Sujetas a Deductiva, sobre el Total de Aulas MMS.

CLÁUSULA 14

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

14.1 Exención de Responsabilidad por Incumplimiento. Salvo por disposición en contrario contenida en este Contrato, ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones,

en la medida y por el plazo en que la imposibilidad de cumplimiento de la Parte afectada se deba a Caso Fortuito o Fuerza Mayor. La Parte que alegue Caso Fortuito o Fuerza Mayor deberá efectuar sus mejores esfuerzos, incluyendo el incurrir en los gastos que se requieran, a fin de subsanar, mitigar o remediar los efectos del Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

14.2 Obligación de Notificar. La Parte que alegue Caso Fortuito o Fuerza Mayor deberá notificar a la otra Parte (i) la ocurrencia del evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor y (ii) el momento en que el evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor deje de imposibilitar a dicha Parte el cumplimiento del presente Contrato. En ambos casos la notificación se hará con la brevedad que sea razonablemente posible. La Parte que alegue Caso Fortuito o Fuerza Mayor deberá de manera diligente presentar la información relevante que tenga a su disposición con relación al Caso Fortuito o Fuerza Mayor y deberá dar a la otra Parte un estimado del tiempo que requerirá para subsanar los efectos del Caso Fortuito o Fuerza Mayor. La Parte afectada también deberá mantener a la otra Parte razonable y continuamente informada del estado del Caso Fortuito o Fuerza Mayor y de sus esfuerzos para subsanar los efectos del Caso Fortuito o Fuerza Mayor, aplicando en todo momento las Prácticas Prudentes de la Industria.

14.3 Limitaciones a la Obligación de Pago. (a) En caso de que como resultado de un Caso Fortuito o Fuerza Mayor una o más Aulas MMS no estén Disponibles y Operando, la obligación de la Secretaría de pagar la Tarifa correspondiente a las Aulas MMS afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor, que de no haberse presentado dicho Caso Fortuito o Fuerza Mayor debería pagar, se suspenderá mientras dichas Aulas MMS no estén Disponibles y Operando y el Prestador alegue Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

(b) El Prestador deberá contratar a su cargo y bajo su exclusiva responsabilidad, los seguros necesarios para cubrir todos los eventos de Caso Fortuito o Fuerza Mayor que constituyan riesgos asegurables.

14.4 Terminación del Contrato por Caso Fortuito o Fuerza Mayor. (a) En caso de que uno de los eventos de Caso Fortuito o Fuerza Mayor impida a una Parte cumplir sus obligaciones de conformidad con este Contrato, y siempre que dicho impedimento sea definitivo o, siendo temporal, se extienda ininterrumpidamente por un período de ciento veinte (120) Días consecutivos o más, o por ciento ochenta (180) Días no consecutivos o más en un (1) Año, y afecte en forma sustancial el cumplimiento de las obligaciones de dicha Parte bajo el presente Contrato, la Secretaría tendrá el derecho de dar por terminado este Contrato, sin responsabilidad, notificando por escrito al Prestador con al menos diez (10) Días Hábiles de anticipación a la fecha efectiva de terminación.

Se entenderá que una Parte está substancialmente impedida para cumplir con sus obligaciones para efectos de esta Cláusula 14.4, en caso de que las Aulas MMS afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor representen, por lo menos, el cincuenta por ciento (50%) de la totalidad de las Aulas MMS bajo este Contrato.

(b) En caso de que las Aulas MMS afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor representen menos del cincuenta por ciento (50%) de la totalidad de las Aulas MMS bajo este Contrato, el Prestador podrá solicitar la cancelación de las Aulas MMS afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor (y por lo tanto dichas Aulas MMS afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor dejarán de formar parte del presente Contrato) siempre y cuando éstas no excedan del 5% del total de las Aulas MMS (en cuyo caso se procederá a la modificación del presente Contrato de conformidad con lo señalado en el antepenúltimo y penúltimo párrafos del artículo 52 de la LAASSP), en el entendido, sin embargo, de que la SEP podrá solicitar al Prestador la reubicación de las Aulas MMS afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor a fin de que los Servicios continúen siendo prestados en otra ubicación.

14.5 Evento Equiparado a Caso Fortuito o Fuerza Mayor. La terminación unilateral de este Contrato por la Secretaría, con fundamento en el tercer párrafo del artículo 54 de la LAASSP o con fundamento en cualquier otra Ley Aplicable que le otorgue ese derecho a la Secretaría, se equiparará a un Caso Fortuito o Fuerza Mayor y se le dará el consiguiente tratamiento.

14.6 Carga de la Prueba. Cuando alguna de las Partes no acepte que ha ocurrido un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, la Parte que alegue su existencia tendrá la carga de la prueba en el procedimiento para la resolución de controversias que en su caso promueva de conformidad con la Cláusula 22 del presente Contrato.

14.7 Pagos no Exentos. Nada de lo establecido en esta Cláusula relevará a las Partes de las obligaciones que por su naturaleza no sean afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor, incluyendo las obligaciones de pago a cargo de la Secretaría por los Servicios prestados por el Prestador antes del Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

CLÁUSULA 15

CESIÓN; PROHIBICIÓN DE ENAJENAR

15.1 Prohibición de Ceder. Salvo por lo dispuesto en esta Cláusula 15, ninguna de las Partes podrá ceder, gravar o transferir, total o parcialmente, sus respectivos derechos y obligaciones derivados de este Contrato.

15.2 Cesión del Prestador. El Prestador no podrá ceder en forma parcial ni total los derechos y obligaciones que se deriven de este Contrato a favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá solicitar la autorización por escrito por parte de la SEP y obtener su consentimiento.

CLÁUSULA 16

EVENTOS DE INCUMPLIMIENTO, RESCISIÓN, TERMINACIÓN Y SANEAMIENTOS

16.1 Eventos de Incumplimiento del Prestador. Cada uno de los acontecimientos siguientes, salvo que (i) sea resultado de un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, o (ii) haya sido causado directa y exclusivamente por la Secretaría, constituirá un Evento de Incumplimiento del Prestador:

(1) la cesación o abandono del Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura Enciclomedia, entendiendo por "cesación o abandono" el que el Prestador suspenda, no realice o no continúe realizando el Equipamiento Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en _____[14] Aulas MMS o más por un período mayor a treinta (30) Días consecutivos;

(2) cualquier incumplimiento del Prestador en pagar a la Secretaría cualquier monto debido en virtud de este Contrato, o en constituir, mantener, reponer, o extender la vigencia de la Garantía de Cumplimiento del Contrato, cuando así se requiera conforme a este Contrato;

(3) la no obtención o el no mantener vigentes cualquiera de las pólizas de seguros requeridas conforme a la Cláusula 20;

(4) cualquier violación a lo previsto en la Cláusula 15;

(5) que el Prestador en forma grave o reiterada deje de observar, cumplir o llevar a cabo cualquier obligación relevante del presente Contrato;

[14] 5% del Total de Aulas MMS

(6) que el Prestador deje de cumplir sus obligaciones relativas a atender y Resolver Incidentes en ____[15] Aulas MMS por un periodo superior a treinta (30) Días;

(7) que cualquier declaración y garantía realizada por el Prestador conforme al presente Contrato resultare ser incorrecta en algún aspecto relevante al momento de haberla realizado, o se volviere incorrecta después de haberla realizado y tal falta de veracidad fuera relevante cuando fuere descubierta, continúe siendo relevante y, de ser subsanable, continúe sin subsanarse por un período de sesenta (60) Días contados a partir de la fecha en que la Secretaría le notifique al Prestador el incumplimiento que se trate;

(8) que el Prestador caiga en insolvencia o sea incapaz de pagar sus deudas al vencimiento de las mismas o solicite o acepte el nombramiento de un síndico, administrador, liquidador o interventor, o dicho síndico, administrador, liquidador o interventor sea designado o tome posesión del Prestador o de la totalidad o una parte substancial de sus activos; o que el Prestador o la totalidad o una parte substancial de sus activos, propiedades, bienes o ingresos queden sujetos a un procedimiento de quiebra, concurso mercantil, disolución o liquidación; o que el Prestador lleve a cabo o celebre una cesión general de sus bienes o celebre un acuerdo en beneficio de sus acreedores para realizar dicha cesión, o amenace por escrito con suspender sus operaciones o cualquier parte substancial de ellas; o

(9) se hubiere agotado el monto límite de aplicación de penas convencionales por demora, de conformidad con lo previsto en el primer párrafo del Artículo 54 de la LAASSP.

16.2 Rescisión del Contrato por la Secretaría. (a) La Secretaría podrá rescindir el Contrato, previo aviso por escrito al Prestador con por lo menos treinta (30) Días de anticipación y sin necesidad de resolución judicial o arbitral, en el caso de un Evento de Incumplimiento del Prestador que no sea subsanado en los períodos de cura aplicables bajo la Cláusula 16.1.

(b) Asimismo, la Secretaría podrá dar terminado en forma anticipada el presente Contrato cuando ocurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes o servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría un daño o perjuicio al Estado. En

[15] 5% del Total de Aulas MMS

este caso, la Secretaría tendrá el derecho de iniciar el procedimiento de terminación de este Contrato, mediante notificación escrita dada al Prestador con al menos diez (10) Días de anticipación, de acuerdo con el último párrafo del artículo 54 de la LAASSP.

(c) En caso de que la Secretaría opte por rescindir el presente Contrato, deberá seguir el procedimiento previsto en el artículo 54 de la LAASSP.

(d) Sin perjuicio de otras posibles causas de interés general, se considerará que ocurrieron razones de interés general y por lo tanto la Secretaría deberá dar por terminado en forma anticipada el presente Contrato, en caso de que la Secretaría no cuente con el presupuesto anual autorizado necesario para cumplir con sus obligaciones de pago previstas en este Contrato.

16.3 Efectos en caso de Rescisión por un Evento de Incumplimiento del Prestador. (a) En el caso de que la Secretaría rescinda el Contrato de conformidad con la Cláusula 16.2(a) debido a un Evento de Incumplimiento del Prestador, la Secretaría podrá hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento del Contrato sujetándose en todo caso a lo dispuesto por el Artículo 2 Fracción II del Reglamento.

(b) Asimismo, en caso de rescisión del Contrato conforme a esta Cláusula 16.3, la Secretaría tendrá el derecho de elegir entre cualquiera de las siguientes opciones, a su sola discreción:

(1) Solicitar al Prestador que le transmita a la Secretaría la propiedad de los activos de la Infraestructura Enciclomedia, así como los derechos otorgados a favor del Prestador por sus Proveedores, a cambio de entregar al Prestador una cantidad igual a (A) el importe menor de (i) el saldo de la Deuda del Prestador bajo los Acuerdos Financieros a la fecha de terminación del Contrato o (ii) el saldo de la Deuda del Prestador bajo los Acuerdos Financieros que, de conformidad con el formato 3.B. Columna (1) que presento el en su Propuesta, debiera estar insoluta en la fecha de rescisión, más (B) los demás gastos relativos al prepago de la Deuda, en el entendido de que la cantidad antes mencionada se reducirá en la cantidad que la Secretaría razonablemente determine en caso de que los Materiales y Equipos adquiridos con el importe de la Deuda no hubieren sido adquiridos a precios de mercado, en cuyo caso la reducción será por una cantidad igual a la diferencia entre el precio de adquisición de los Materiales y Equipos y el precio de mercado en el momento de dicha adquisición. Para efectos de lo anterior, los Acreedores Financieros deberán emitir un certificado bajo protesta de decir verdad en la que certifiquen a la Secretaría: (*v*) el importe del saldo de la Deuda bajo

los Acuerdos Financieros; (*w*) que el saldo de la Deuda proviene exclusivamente del financiamiento otorgado al Prestador para la adquisición de los Materiales y Equipos; (*x*) que los Acreedores verificaron como parte del proceso de *due diligence* que llevaron a cabo para el otorgamiento del financiamiento, que los Materiales y Equipos fueron adquiridos a precios de mercado; (*y*) que el Prestador estuvo cubriendo normalmente el importe del principal y los intereses de la Deuda bajo los Acuerdos Financieros, aplicando al pago de los mismos la porción de la Tarifa y de la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS acordada bajo los Acuerdos Financieros; y (*z*) que los Acuerdos Financieros son consistentes con el presente Contrato; o

(2) Exigir al Prestador el retiro de los Equipos Enciclomedia de las instalaciones de las Escuelas.

(c) En caso de que la Secretaría ejercite la opción señalada en el inciso (1) anterior de la Cláusula 16.3(b), o en cualquier otro caso en el que la Secretaría opte por que se le transmita la propiedad de los activos de la Infraestructura Enciclomedia de conformidad con lo señalado en la Cláusula 16.4, y como condición para que se lleve a cabo dicha transmisión, el Prestador deberá firmar todos los documentos que se requieran y resulten razonables para transferir a la Secretaría la propiedad de la Infraestructura Enciclomedia, libres de todo gravamen y sin responsabilidades o contingencias, incluyendo laborales, de naturaleza alguna; en el entendido de que el Prestador deberá garantizar a satisfacción de la Secretaría el cumplimiento de las responsabilidades laborales del Prestador frente a su personal. Asimismo, el Prestador deberá ceder a la Secretaría todos los derechos que tenga el Prestador con sus Proveedores o con los Fabricantes de los Materiales y Equipos Críticos, incluyendo las garantías de los Equipos y Materiales que todavía se encuentren vigentes en la fecha de rescisión o terminación del Contrato. La transmisión de los activos de la Infraestructura Enciclomedia a la Secretaría será documentada en el contrato o convenio que al efecto celebren la Secretaría y el Prestador.

(d) En caso de que la Secretaría opte por ejercitar la opción señalada en el inciso (1) de la Cláusula 16.3(b) anterior, así como en caso previsto en la Cláusula 16.4, la Secretaría tendrá el derecho de verificar, y para tal efecto el Prestador deberá proporcionar a la Secretaría toda la información que ésta le requiera para realizar dicha verificación, el que (i) el importe de la Deuda (y del Capital, tratándose del caso previsto en la Cláusula 16.4) fue invertida en su totalidad a la adquisición de los Materiales y Equipos y a las inversiones necesarias e indispensables para la prestación de los Servicios materia del presente Contrato, así como el que dichos Materiales y Equipos y dichas inversiones se adquirieron y/o realizaron a los precios de mercado prevalecientes al momento de su

adquisición y/o realización; (ii) que la Deuda se contrajo a condiciones de mercado existentes a la fecha de su contratación; (iii) que el Prestador estuvo cubriendo normalmente el importe del principal y los intereses de la Deuda bajo los Acuerdos Financieros (y retribuyendo el Capital, en el caso previsto en la Cláusula 16.4), aplicando al pago de los mismos (o a la retribución del Capital, tratándose del caso previsto en le Cláusula 16.4) la porción de la Tarifa MMS y de la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS acordada bajo los Acuerdos Financieros, y que dicha proporción guardaba una relación razonable, de acuerdo con las prácticas comunes en materia de financiamiento de proyectos, a fin de que se cubriera el importe total de la Deuda (o se retribuyera íntegramente el Capital, tratándose del caso previsto en la Cláusula 16.4) durante el plazo de vigencia del Contrato; y (iv) que los Acuerdos Financieros eran consistentes con el presente Contrato.

16.4 Efectos en caso de Terminación Administrativa o por Caso Fortuito o Fuerza Mayor. En el caso de que la Secretaría termine en forma anticipada el Contrato de conformidad con la Cláusula 16.2(b), o en caso de terminación de este Contrato por Caso Fortuito o Fuerza Mayor o por virtud de lo previsto en la Cláusula 16.2(d) la Secretaría deberá pagar al Prestador por concepto de gastos no recuperables, una cantidad igual a la cantidad que resulte de sumar (i) el importe que habría pagado la Secretaría en caso de adquirir la Infraestructura Enciclomedia conforme a lo señalado en la Cláusula 16.3(b)(1), más (ii) el monto M que resulte de aplicar la fórmula que se contiene a continuación, dividiendo el resultado de dicha suma entre 2, y restando al cociente de dicha división (en caso de que la terminación del Contrato derive de un Caso Fortuito o Fuerza Mayor), el importe que el Prestador tenga derecho a recibir por concepto de indemnización bajo los seguros que al efecto tuviere contratados. Contra el pago de la cantidad antes señalada, la Secretaría tendrá el derecho de exigir al Prestador que se le transmita en forma gratuita la propiedad de los activos de la Infraestructura Enciclomedia, cumpliendo en todo caso con lo señalado en la Cláusula 16.3(c) y 16.3(d) anteriores.

$$M_n = SPD + SC_n + GNR$$

donde:

M es igual al monto que la Secretaría deberá pagar por la adquisición de los activos de la Infraestructura Enciclomedia.

SPD es igual a la suma de (A) el importe menor de (i) el saldo de la Deuda a la fecha de terminación del Contrato o (ii) el saldo de la Deuda que, de conformidad con el formato 3.B. Columna (1) que presentó el Prestador en su Propuesta, debiera estar insoluta en la fecha de terminación, más (B) los demás gastos relativos al prepago de la Deuda; en el entendido de que, para efectos de lo

anterior, el saldo principal de la Deuda y demás gastos relativos al prepago de la Deuda, si los hubiere, deberán ser respaldados por un certificado similar al que se hace referencia en la Cláusula 16.3 (b)(1).

SC_n es el Saldo del Capital en el Mes de terminación *n* de acuerdo al formato 3.B. que entregó el Prestador con su Propuesta.

GNR es los otros gastos no recuperables, razonables, justificados y documentados y directamente relacionados con la terminación del Contrato en los que incurra el Prestador por la terminación anticipada del Contrato, que no estén incluidos en los conceptos anteriores.

16.5 Cumplimiento Forzoso; Saneamiento con cargo al Prestador. (a) Se conviene expresamente que la Secretaría tendrá en todo momento la facultad de exigir al Prestador el cumplimiento forzoso del presente Contrato de conformidad con lo previsto en el Artículo 1949 del Código Civil Federal.

(b) En caso de que el Prestador se negare a cumplir con alguna de sus obligaciones bajo el presente Contrato o no lo hiciere con la diligencia debida, y sin perjuicio del derecho de la Secretaría de cobrar las penalidades que resulten aplicables de conformidad con lo previsto en el presente Contrato y de suspender el pago de la Tarifa que corresponda, la Secretaría tendrá en todo momento, de conformidad con lo previsto en el artículo 2027 del Código Civil Federal, la facultad de realizar directamente, o de solicitar a un tercero para que realice, a costa del Prestador, los actos que se requieran o resulten necesarios para subsanar el incumplimiento de que se trate, en el entendido de que todos los gastos en que incurra la Secretaría por este motivo (incluyendo sin limitar los honorarios del tercero, los gastos de traslado, viáticos y el costo de los materiales y equipos que deban adquirirse) deberán ser reembolsados por el Prestador a la Secretaría dentro de los cinco (5) Días siguientes a la fecha en que la Secretaría le requiera su pago, pudiendo Secretaría compensar el importe que corresponda de conformidad con lo señalado en la Cláusula 16.8.

16.6 Renuncia. Cualquiera de las Partes podrá renunciar a los derechos que le correspondan en virtud del incumplimiento de la otra Parte. La renuncia se hará por escrito y en términos claros, y no limitará ni afectará ninguno de los derechos que la Parte afectada pudiera tener como resultado de cualquier otro incumplimiento actual o futuro.

16.7 No Interrupción del Servicio. El Prestador no podrá interrumpir la prestación de los Servicios mientras el presente Contrato esté vigente.

16.8 Derecho a Compensar. La Secretaría tendrá el derecho de compensar, de cualquier pago debido al Prestador por la Secretaría de conformidad con el presente Contrato, cualquier cantidad que sea pagadera a la Secretaría por parte del Prestador en virtud de cualquier disposición del presente Contrato o por cualquier otro contrato o acto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2185 del Código Civil Federal. En términos de los Artículos 2192 Fracción I y 2197 del Código Civil Federal, el Prestador renuncia al derecho de compensar, de cualquier pago debido a la Secretaría de conformidad con este Contrato, cualquier cantidad pagadera al Prestador por parte de la Secretaría que derive del presente Contrato.

CLÁUSULA 17

DEDUCTIVAS

17.1. Deductivas. En caso de que (i) el Prestador incumpla en forma reiterada con sus obligaciones bajo el presente Contrato respecto de algún Aula MMS o un conjunto de Aulas MMS según se especifica en la Cláusula 17.2; o (ii) como resultado de un Caso Fortuito o Fuerza Mayor que afecte a una o más Aulas MMS y que no puedan estar Disponibles y Operando por un plazo mayor a ciento veinte (120) Días (las "**Aulas MMS Sujetas a Deductiva**") entonces, en ambos casos, la Secretaría tendrá del derecho de deducir en forma definitiva el pago de la Tarifa aplicable a las Aulas MMS Sujetas a Deductiva pagadera con posterioridad a la fecha en que la Secretaría ejercite este derecho, limitando la deductiva únicamente respecto de las obligaciones de la Secretaría de pagar la Tarifa aplicable a las Aulas MMS Sujetas a Deductiva (en lo sucesivo la "**Deductiva Definitiva**"). En caso de que la Secretaría ejercite el derecho a aplicar una Deductiva Definitiva respecto de una o más Aulas MMS Sujetas a Deductiva, el Prestador no continuará obligado a prestar los Servicios relativos a las Aulas MMS Sujetas a Deductiva de que se trate.

17.2 Obligaciones MMS Incumplidas del Prestador. Cada uno de los acontecimientos siguientes, salvo que (i) sea resultado de un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, o (ii) haya sido causado directa y exclusivamente por la Secretaría, constituirá una Obligación MMS Incumplida del Prestador:

(1) El Prestador no lleve a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia en una o más Aulas Listas, en un plazo que exceda de treinta (30) Días contados a partir de la Fecha Programada de Inicio del Servicio de las Aulas MMS de que se trate;

(2) El Prestador incumpla en forma reiterada con sus obligaciones bajo el presente Contrato respecto de algún Aula MMS o un conjunto de Aulas MMS;

(3) Se estén reportando Incidentes respecto de algún Aula MMS o un conjunto de Aulas MMS con una frecuencia tal, que ello traiga como resultado que dicha Aula MMS o Aulas MMS no estén Disponibles y Operando por más de diez (10) Días en un Mes, independientemente de que el Prestador hubiere atendido y Resuelto dichos Incidentes conforme a los plazos previstos en el presente Contrato, y el Prestador no hubiere realizado una sustitución y reconfiguración de los Equipos Enciclomedia dentro de los cinco (5) Días siguientes a la fecha en que la Secretaría así se lo requiera;

17.3 Deductiva Definitiva. (a) En caso de ocurrir una Obligación MMS Incumplida del Prestador, la Secretaría podrá proceder a aplicar una Deductiva Definitiva respecto de las Aulas MMS Sujetas a Deductiva, previo aviso por escrito al Prestador con por lo menos cinco (5) Días de anticipación y sin necesidad de resolución judicial.

(b) Asimismo, la Secretaría podrá proceder a una Deductiva Definitiva de un Aula MMS en los casos previstos en la Cláusula 17.1(ii).

17.4 Efectos en Caso de una Deductiva Definitiva por una Obligación MMS Incumplida del Prestador. (a) En el caso de que la Secretaría opte por una Deductiva Definitiva de conformidad con la Cláusula 17.3(a) debido a una Obligación MMS Incumplida del Prestador, la Secretaría tendrá derecho a cobrar al Prestador una penalidad por Deductiva Definitiva igual a la Penalidad por Rescisión, proporcional al número de Aulas MMS Sujetas a Deductiva como resultado de una Obligación MMS Incumplida del Prestador sobre el Total de Aulas MMS, cantidad que compensará a la Secretaría por los daños y perjuicios que sufra como resultado de la Obligación MMS Incumplida del Prestador.

(b) Asimismo, en caso de una Deductiva Definitiva conforme a esta Cláusula 17.4, la Secretaría tendrá el derecho de elegir entre cualquiera de las siguientes opciones, a su sola discreción:

(1) Para cada Aula MMS Sujeta a Deductiva o grupo de Aulas MMS Sujetas a Deductiva, solicitar al Prestador que le transmita a la Secretaría la propiedad de los Equipos Enciclomedia del Aula MMS Sujeta a Deductiva o de las Aulas MMS Sujetas a Deductiva de que se trate, a cambio de entregar al Prestador una cantidad igual a la proporción del número de Aulas MMS Sujetas a Deductiva debido a una Obligación MMS Incumplida del Prestador, sobre Total de Aulas MMS, de (A) el importe menor de (i) el saldo de la Deuda del Prestador bajo los Acuerdos Financieros a la fecha de Deductiva Definitiva relativa a las Aulas MMS Sujetas a Deductiva, o (ii) el saldo de la Deuda del Prestador bajo los Acuerdos Financieros que, de conformidad con el formato 3.B. Columna (1) que que presentó el Prestador en su Propuesta, debiera estar insoluta en la fecha de la Deductiva Definitiva de que se trate, más (B) los demás gastos relativos al prepago de la Deuda relativa a las Aulas MMS Sujetas a Deductiva, en el entendido de que la cantidad antes mencionada se reducirá en la cantidad que la Secretaría razonablemente determine en caso de que los Materiales y Equipos adquiridos con el importe de la Deuda no hubieren sido adquiridos a precios de mercado, en cuyo caso la reducción será por una cantidad igual a la diferencia entre el precio de adquisición de los Materiales y Equipos y el precio de mercado en el momento de dicha adquisición. Para efectos de lo anterior, los Acreedores Financieros deberán emitir un certificado bajo protesta de decir verdad en la que certifiquen a la Secretaría: (*v*) el importe del saldo de la Deuda bajo los Acuerdos Financieros; (*w*) que el saldo de la Deuda proviene exclusivamente del financiamiento otorgado al Prestador para la adquisición de los Materiales y Equipos; (*x*) que los Acreedores verificaron como parte del proceso de *due diligence* que llevaron a cabo para el otorgamiento del financiamiento, que los Materiales y Equipos fueron adquiridos a precios de mercado; (*y*) que el Prestador estuvo cubriendo normalmente el importe del principal y los intereses de la Deuda bajo los Acuerdos Financieros, aplicando al pago de los mismos la porción de la Tarifa y de la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS acordada bajo los Acuerdos Financieros; y (*z*) que los Acuerdos Financieros son consistentes con el presente Contrato; o

(2) Exigir al Prestador el retiro de los Equipos Enciclomedia instalados en las Aulas MMS Sujetas a Deductiva de las instalaciones de las Escuelas.

(c) En caso de que la Secretaría ejercite la opción señalada en el inciso (1) anterior de esta Cláusula 17.4(b), o en cualquier otro caso en el que la Secretaría opte por que se le transmita la propiedad de los Equipos Enciclomedia instalados

en las Aulas MMS Sujetas a Deductiva de conformidad con lo señalado en la Cláusula 17.5, y como condición para que se lleve a cabo dicha transmisión, el Prestador deberá firmar todos los documentos que se requieran y resulten razonables para transferir a la Secretaría la propiedad de los Equipos Enciclomedia instalados en las Aulas MMS Sujetas a Deductiva, libres de todo gravamen y sin responsabilidades o contingencias. Asimismo, el Prestador deberá ceder a la Secretaría todos los derechos que tenga el Prestador con sus Proveedores o con los Fabricantes de los Equipos y Materiales Críticos, incluyendo las garantías de los Equipos y Materiales que todavía se encuentren vigentes en la fecha de la Deductiva Definitiva de que se trate.

(d) En caso de que la Secretaría opte por ejercitar la opción señalada en el inciso (1) de la Cláusula 17.4(b) anterior, así como en caso previsto en la Cláusula 17.5, la Secretaría tendrá el derecho de verificar, y para tal efecto el Prestador deberá proporcionar a la Secretaría toda la información que ésta le requiera para realizar dicha verificación, el que (i) el importe de la Deuda (y del Capital, tratándose del caso previsto en la Cláusula 17.5) fue invertida en su totalidad a la adquisición de los Materiales y Equipos y a las inversiones necesarias e indispensables para la prestación de los Servicios materia del presente Contrato, así como el que dichos Materiales y Equipos y dichas inversiones se adquirieron y/o realizaron a los precios de mercado prevalecientes al momento de su adquisición y/o realización; (ii) que la Deuda se contrajo a condiciones de mercado existentes a la fecha de su contratación; (iii) que el Prestador estuvo cubriendo normalmente el importe del principal y los intereses de la Deuda bajo los Acuerdos Financieros (y retribuyendo el Capital, en el caso previsto en la Cláusula 17.5), aplicando al pago de los mismos (o a la retribución del Capital, tratándose del caso previsto en le Cláusula 17.5) la porción de la Tarifa MMS y de la Tarifa por Inicio de Disponibilidad de Aula MMS acordada bajo los Acuerdos Financieros, y que dicha proporción guardaba una relación razonable, de acuerdo con las prácticas comunes en materia de financiamiento de proyectos, a fin de que se cubriera el importe total de la Deuda (o se retribuyera íntegramente el Capital, tratándose del caso previsto en la Cláusula 17.5) durante el plazo de vigencia del Contrato; y (iv) que los Acuerdos Financieros eran consistentes con el presente Contrato.

17.5 Efectos en caso de Deductiva Defintiva conforme a la Cláusula 17.3(b) (Caso Fortuito o Fuerza Mayor). En el caso de que la Secretaría opte por la Deductiva Definitiva por Caso Fortuito o Fuerza Mayor, la Secretaría deberá pagar al Prestador por concepto de gastos no recuperables, una cantidad igual a la cantidad que resulte de sumar (i) el importe que habría pagado la Secretaría en caso de adquirir los Equipos Enciclomedia instalados en las Aulas MMS Sujetas a Deductiva conforme a lo señalado en la Cláusula 17.4(b)(1), más (ii) el monto MPM que resulte de aplicar la fórmula que se contiene a continuación, dividiendo el resultado de dicha suma entre 2, y restando al resultado de dicha división, el importe que el Prestador tenga derecho a recibir por

concepto de indemnización bajo los seguros que al efecto tuviere contratados. Contra el pago de la cantidad antes señalada, la Secretaría tendrá el derecho de exigir al Prestador que se le transmita en forma gratuita la propiedad de los Equipos Enciclomedia instalados en las Aulas MMS Sujetas a Deductiva conforme a esta Cláusula 17.5, cumpliendo en todo caso con lo señalado en las Cláusulas 17.4(c) y 17.4(d) anteriores. La transmisión de los Equipos Enciclomedia instalados en las Aulas MMS Sujetas a Deductiva a la Secretaría será documentada en el contrato o convenio que al efecto celebren la Secretaría y el Prestador.

$$MPM = \left(\frac{ACM}{ATM}\right)(SPDM + SCM_n) + GNRM$$

donde,

MPM es igual al monto que la Secretaría deberá de pagar por la adquisición de los Equipos Enciclomedia relativos a las Aulas MMS Sujetas a Deductiva.

SPDM es igual a la suma de (A) el importe menor de (i) el saldo de la Deuda relativa al Aula MMS Sujetas a Deductiva o conjunto de Aulas MMS Sujetas a Deductiva a la fecha de la Deductiva o (ii) el saldo de la Deuda que, de conformidad con el formato 3.B. Columna (1) que presentó el Prestador en su Propuesta, debiera estar insoluta en la fecha de la Deductiva Definitiva en la fecha de que se trate, más (B) los demás gastos relativos al prepago de la Deuda relativa al Aula MMS Sujeta a Deductiva o conjunto de Aulas MMS Sujetas a Deductiva; en el entendido de que, para efectos de lo anterior, el saldo principal de la Deuda y demás gastos relativos al prepago de la Deuda, si los hubiere, deberán ser respaldados por un certificado similar al que se hace referencia en la cláusula 17.4 (b)(1).

ACM es el número de Aulas MMS Sujetas a Deductiva.

ATM es el Total de Aulas MMS.

SCM_n es el Saldo del Capital relativo al Aula MMS Sujeta a Deductiva o conjunto de Aulas MMS Sujetas a Deductiva en el Mes *n* de la Deductiva Definitiva de que se trate de acuerdo al formato 3.B. que entregó el Prestador con su Propuesta,

GNRM es los otros gastos no recuperables, razonables, justificados y documentados y directamente relacionados con la Deductiva

Definitiva y a las Aulas MMS Sujetas a Deductiva en los que incurra el Prestador por la Deductiva Definitiva, que no estén incluidos en los conceptos anteriores.

CLÁUSULA 18

RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

18.1 Responsabilidad. Cada una de las Partes asumirá la responsabilidad inherente al incumplimiento de sus obligaciones y derivada de los daños y perjuicios inmediatos y directos que causen con motivo o en el cumplimiento de este Contrato, con las limitaciones que se señalan a continuación. Las Partes reconocen que no serán contractualmente responsables de ningún daño o perjuicio indirecto, ejemplar o consecuencial causado entre ellas, considerando sin embargo que esta Cláusula 18.1 no limitará o afectará en modo alguno cualquier pena convencional expresamente establecida en este Contrato.

18.2 Indemnización por el Prestador. El Prestador liberará e indemnizará en su caso a la Secretaría y a las Escuelas, y a sus respectivos agentes, funcionarios, cesionarios y empleados por todas las demandas y reclamaciones, sean judiciales o extrajudiciales, y por los daños, perjuicios y gastos que resulten del cumplimiento o incumplimiento del presente Contrato, incluyendo los honorarios razonables de abogados y que:

(a) sean atribuibles a lesión corporal, enfermedad o muerte, destrucción o daño en propiedad ajena causado por el Prestador, por sus empleados o por cualesquier otras personas que obren bajo instrucciones del Prestador o por virtud de un contrato celebrado con el Prestador (distinto a este Contrato);

(b) sean causados por actos ilícitos, negligencia u omisión, incluyendo los que den lugar a responsabilidad objetiva por parte del Prestador, o de cualquier contratista, o de cualquier otra persona empleada por cualquiera de ellos, o bien, sean causados por cualesquiera actos respecto de los cuales cualquiera de ellos sean responsables;

(c) sean causados por defectos en el diseño, fabricación, instalación, montaje, materiales, mano de obra y operación de la Infraestructura Enciclomedia o de cualquier parte del mismo; o

(d) sean causados por reclamos de naturaleza u origen laboral, civil o penal de parte de empleados del Prestador o por el incumplimiento

del presente Contrato, o por haberle causado daños o perjuicios a cualquier persona.

18.3 Procedimiento. Las obligaciones del Prestador o de la Secretaría con respecto a las reclamaciones y demandas cubiertas por esta Cláusula 18 se sujetarán a lo siguiente

(a) dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes al recibo de dicho reclamo, la Parte que lo reciba, notificará a la Parte que tenga o pudiera tener la obligación de indemnizar;

(b) cada Parte colaborará con la otra para contestar cualquier reclamación o demanda de indemnización que presenten terceros; y

(c) la Parte que deba pagar la indemnización tendrá la responsabilidad y control absoluto de la defensa y de cualquier arreglo en la medida en que tal Parte tenga responsabilidad por tal reclamación o demanda.

18.4 Exclusión. Nada de lo contenido en esta Cláusula 18 obligará al Prestador o a la Secretaría a indemnizar o poner a salvo a cualquier otra persona, sus cesionarios o cualquiera de sus respectivos funcionarios, asesores, Filiales, empleados o agentes, de cualesquiera reclamos o responsabilidades en la medida en que tales reclamos o responsabilidades surjan por dolo, negligencia o conducta culposa de la persona que reclama la indemnización

18.5 Subsistencia. Las disposiciones de esta Cláusula 18 subsistirán en caso de terminación o rescisión del Contrato, cualquiera que sea la causa de dicha terminación o rescisión, en la inteligencia de que ninguna de las Partes podrá presentar una reclamación, cualquiera que fuese su monto, si ésta hubiere prescrito.

18.6 Propiedad Intelectual. **Será responsabilidad del Prestador obtener a su propia costa todas las licencias de uso y autorizaciones que se requieran en materia de uso de software, marcas y patentes, así como de obras de cualquier índole protegidas por derechos de autor para el cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente Contrato. De igual forma, el Prestador será responsable de cumplir con las obligaciones y obtener las licencias de uso, los registros, certificados, patentes, etc., que en materia de propiedad intelectual se requieran para salvaguardar los derechos de los bienes intelectuales que se generen por la prestación de los servicios a favor de la Secretaría.**

El Prestador asume cualquier tipo de responsabilidad por las violaciones que pudieran darse en materia de patentes, marcas o derechos de autor, con respecto a la prestación de sus Servicios; por lo que de presentarse alguna

reclamación a la Secretaría con ese motivo durante la vigencia de este Contrato, anterior o posterior a ella, el Prestador conviene desde ahora en pagar cualquier importe que de ello se derive y sacar a salvo y en paz de tales reclamaciones a la Secretaría.

El Prestador tendrá la obligación de investigar e informar a la SEP sobre las condiciones de uso y restricción de derechos intelectuales que existan en relación con los Servicios materia de este Contrato; por lo que en caso de que omita dicha investigación e información, será el único responsable de las violaciones a derechos intelectuales que llegaren a cometerse, aún después de concluida la vigencia de este Contrato, quedando obligado a sacar en paz y a salvo a la Secretaría de dicha responsabilidad frente a terceros.

CLÁUSULA 19

NOTIFICACIONES

19.1 Domicilio y Personas que Deben ser Notificadas. Todas las comunicaciones entre las Partes con relación a este Contrato, incluyendo la facturación, pero excluyendo el emplazamiento a juicio (que deberán hacerse en el domicilio contenido en la Declaración 1.8 ó 2.6, respectivamente o en el que legalmente lo sustituya) deberán ser efectuadas por escrito con acuse de recibo y entregadas a la otra Parte por mensajero, telegrama, facsímil confirmado o a través de un servicio de mensajería, al domicilio indicado a continuación, o al domicilio que las Partes acuerden por escrito.

a la Secretaría:
Dirección: Av. Cuauhtémoc No. 1230, P.H., Colonia Santa Cruz Atoyac, México, D.F.
Teléfono(s): 52.30.75.00 extensiones 23804 y 23807
Atención: M.C. Lorenzo Gómez-Morín Fuentes
Facsímil:

a la SEP:
Dirección: Tlaxcala No. 151, 4to. Piso, Colonia Hipódromo Condensa, México, D.F.
Teléfono(s): 52.30.75.47. extensión 14069
Atención: Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina
Facsímil:

al Prestador:
Dirección:
Teléfono(s):
Atención:

Facsímil:

19.2 Cambios de Domicilio. Las Partes podrán mediante notificación a la otra Parte cambiar el domicilio y/o la persona a las que se deben enviar dichas notificaciones o comunicaciones. En caso de que cualquiera de las Partes cambie de domicilio, deberá notificarlo a la otra Parte conforme a los términos de esta Cláusula y en caso de omisión, las notificaciones enviadas al más reciente domicilio dado a conocer, serán consideradas plenamente efectivas, sin responsabilidad para la parte que la envíe

19.3 Modificaciones a la Información del Prestador. El Prestador deberá notificar por escrito a la SEP cualquier cambio que pretenda realizar en relación con lo siguiente, respecto de la información que fue presentada por el Prestador en su propuesta técnica: (i) números telefónicos del Prestador, dirección de Internet del Prestador, número de agentes de servicio, software de la MSP. La SEP contará con un plazo de diez (10) Días contados a partir de la fecha en que el Prestador le notifique su intención de realizar la modificación de que se trate, a efecto de determinar si dicha modificación es o no procedente, en el entendido de que si transcurrido dicho plazo la SEP no ha manifestado algo en contrario, la solicitud del Prestador se tendrá por aprobada, y los cambios indicados en la notificación realizada por el Prestador se tendrán por realizados al vencimiento de dicho plazo de diez (10) Días.

CLÁUSULA 20

SEGUROS

20.1 Disposición General. Los riesgos, obligaciones y responsabilidades previstas a cargo del Prestador en este Contrato, son independientes de la contratación de los seguros a que se refiere esta Cláusula y por consecuencia, el importe de las obligaciones y responsabilidades derivadas de la asunción de tales riesgos no podrán reducirse en la medida de los mencionados seguros o por la falta de contratación o cobertura suficiente de ellos, en perjuicio de la Secretaría, de su estructura orgánica, así como de los bienes bajo la responsabilidad de la Secretaría o de terceros. El Prestador, por lo tanto, podrá negociar por su cuenta y riesgo los deducibles que crea convenientes en las pólizas requeridas en esta Cláusula 20, pero en todo momento estará obligado por el cumplimiento de sus obligaciones, asi como por los deducibles que en su caso se deban cubrir.

20.2 Cobertura de Seguros. Para cubrir los riesgos inherentes al Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura Enciclomedia, los riesgos inherentes a la pérdida o daños a la

Infraestructura Enciclomedia durante el Período Operativo, así como los riesgos inherentes a la prestación de los Servicios materia del presente Contrato el Prestador deberá contratar y mantener en vigor los seguros que deba contratar, así como los señalados en la Cláusula 20.3 siguiente.

20.3 Seguro de Responsabilidad Civil.

(a) El Prestador deberá obtener y mantener durante la vigencia del presente Contrato, a su propia costa y antes de iniciar cualquier actividad relacionada con la prestación de los Servicios materia del presente Contrato, incluyendo sin limitar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los componentes de la Infraestructura Enciclomedia, una o más pólizas de seguros que cubran la responsabilidad civil del Prestador y de sus contratistas, así como de sus respectivos empleados, en relación a (i) daños a, o muerte de, terceras personas, (ii) daños causados a la propiedad o activos de terceras personas, que resulten, en ambos casos, del cumplimiento o incumplimiento del Contrato; y (iii) remoción de escombros. En todos los casos antes mencionados se deberá especificar claramente que la Secretaría, su estructura orgánica, así como de todos los bienes bajo la responsabilidad de la Secretaría, los empleados y las personas que laboren en o asistan a las Escuelas serán considerados como terceros ante cualquier acto o evento del Prestador o de sus contratistas o de sus empleados. Esta póliza deberá mantenerse vigente durante toda la vigencia de este Contrato

(b) El límite de responsabilidad contratada bajo la póliza de responsabilidad civil deberá ser por un importe tal, que permita que las cosas regresen al estado en que se encontraban antes del inicio de la prestación de los Servicios materia del presente Contrato.. En las pólizas se señalará a la Secretaría, su estructura orgánica, así como de todos los bienes bajo la responsabilidad de la Secretaría, a las Escuelas, a los empleados y a las personas que laboren en o asistan por cualquier motivo a las Escuelas como terceros en caso de daños o perjuicios.

20.4 Renuncia a la Subrogación. En las pólizas contratadas por el Prestador de conformidad con lo señalado en la Cláusula 20.3 anterior se incluirá una renuncia a la subrogación de los aseguradores contra la Secretaría, su estructura orgánica, así como de todos los bienes bajo la responsabilidad de la Secretaría,, funcionarios, directores, empleados, aseguradores o emisores de pólizas y una renuncia a cualquier derecho de los aseguradores a una compensación o contra reclamación, ya sea mediante un endoso o de cualquier

otra manera, en relación con cualquier tipo de responsabilidad de cualquiera de esas personas aseguradas en cualquiera de dichas pólizas.

20.5 Aseguradores. La póliza de seguros a que se refiere la Cláusula 20.3 deberá ser emitida por una compañía de seguros mexicana de reconocida solvencia que sea aceptable a juicio de la Secretaría..

20.6 Notificaciones.

(a) La póliza de seguro prevista en la Cláusula 20.3 deberá requerir que el asegurador notifique por escrito a la Secretaría (i) la finalización de la vigencia de la póliza o de la realización de cambios en la misma, con al menos treinta (30) Días de anticipación, y (ii) el no pago de las primas de tal póliza por parte del Prestador, dentro de los quince (15) Días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar tales pagos.

(b) El Prestador deberá notificar de inmediato a la Secretaría la ocurrencia de cualquiera de los siguientes hechos: (i) cualquier pérdida cubierta por la póliza requerida en la Cláusula 20.3, (ii) cualquier disputa con un asegurador, (iii) la cancelación anticipada de la póliza, (iv) la falta de pago de la prima, (v) la falta de mantenimiento en vigencia cualquiera que sea la razón que lo motive de la póliza requerida en la Cláusula 20.3, y (vi) cualquier cambio en la cobertura del seguro señalado en la Cláusula 20.3.

20.7 Certificaciones. Dentro de los diez (10) Días a partir del momento en el cual la póliza requerida en la Cláusula 20.3 debe ser obtenida, y en cada aniversario subsecuente a tal fecha, el Prestador deberá entregar a la Secretaría un certificado emitido por sus aseguradores en el cual éstos confirmen lo siguiente: (a) el nombre de la compañía aseguradora que emitió la póliza, (b) el alcance, cobertura, deducibles, exclusiones, límite y Día de vencimiento de la póliza, (c) que la póliza está en pleno vigor y efecto a la fecha de la certificación, (d) que el Prestador ha efectuado todos los pagos de primas correspondientes, y (e) que la Secretaría, su estructura orgánica, así como de todos los bienes bajo la responsabilidad de la Secretaría y los empleados y las personas que laboren en o asistan a las Escuelas han sido nombrados beneficiarios en tal póliza y que ésta cubre a cualquier tercero que resulte beneficiario..

20.8 Duración de las Pólizas. La póliza requerida por la Cláusula 20.3 deberá ser válida por al menos doce (12) Meses. En caso de que el Prestador no obtenga o no renueve la póliza en término, la Secretaría tendrá la opción de (i) deducir el importe correspondiente de cualquier factura pagadera al Prestador bajo el presente Contrato a fin de pagar los costos de renovación de tal

póliza en nombre del Prestador, o (ii) rescindir el Contrato en razón de haberse constituido el Evento de Incumplimiento del Prestador.

20.9 Moneda de Pago. Tanto el monto de la prima como de los beneficios a cobrar por la póliza requeridas en la Cláusula 20.3 deberán ser denominados en Pesos.

CLÁUSULA 21
DISPOSICIONES VARIAS

21.1 Modificaciones. Este Contrato no puede ser modificado excepto mediante acuerdo por escrito entre las Partes y de conformidad con las Leyes Aplicables.

21.2 Terceros. Este Contrato es celebrado exclusivamente en beneficio de las Partes del mismo. Salvo por disposición en contrario contenida en el presente Contrato nada en este Contrato debe ser interpretado de manera que cree una obligación, carga o responsabilidad a favor o a cargo de ninguna persona que no sea Parte de este Contrato.

21.3 Renuncia Explícita. La falta o demora de cualquiera de las Partes en exigir en cualquier momento el cumplimiento de alguna de las disposiciones de este Contrato, o en requerir en cualquier momento el cumplimiento por la otra Parte de alguna disposición de este Contrato, no deberá ser interpretada como una renuncia al cumplimiento de tales disposiciones, ni afectará la validez de este Contrato o de parte alguna del mismo, ni tampoco afectará el derecho de tal Parte a exigir posteriormente el cumplimiento de cada una de dichas disposiciones, salvo que expresamente se pacte lo contrario en el presente Contrato.

21.4 Relación entre las Partes. Este Contrato no debe ser interpretado de manera que cree una sociedad o asociación entre las Partes, o que imponga obligaciones o responsabilidades societarias sobre cualquiera de las mismas. Ninguna de las Partes tendrá derecho, poder o autoridad para celebrar contratos o asumir obligaciones por, o para actuar en nombre de, o para actuar como o para ser mandatario o representante de, o de cualquier otra manera obligar a la otra Parte.

21.5 Subsistencia de Obligaciones. La expiración, rescisión o terminación anticipada de este Contrato no relevará a las Partes de las obligaciones que por su naturaleza deben subsistir a tal expiración, rescisión o

terminación anticipada, incluyendo sin limitación, las garantías, daños, promesas de indemnización y de confidencialidad.

21.6 Idioma. El idioma de este Contrato es el español. Todos los documentos, notificaciones, renuncias y otras comunicaciones entre las Partes en relación con este Contrato deberán ser en español. Las Partes acuerdan que la versión de este Contrato en español prevalecerá sobre cualquier traducción que se hiciera.

21.7 Integridad. Las Partes han tenido la intención de que este Contrato y sus Anexos contengan (a) la expresión completa de su voluntad y consentimiento, y (b) completa y exclusivamente los términos de su acuerdo. Sin embargo para la interpretación de sus Cláusulas, secciones e incisos deberán considerarse las normas y documentos adicionales a que en su caso remitan.

21.8 Confidencialidad.

(a) Cada una de las Partes deberá (i) guardar confidencialidad sobre los acuerdos relacionados con la Infraestructura Enciclomedia y sobre todos los documentos y demás información, ya sea técnica o comercial, que sean de naturaleza confidencial y le hayan sido suministrados por o a nombre de la otra Parte, y que estén relacionados con el diseño, Equipamiento, Instalación, Configuración, Puesta en Operación de la Infraestructura Enciclomedia, o con su operación durante el Período Operativo, y (ii) abstenerse, excepto a requerimiento de las Leyes Aplicables u otras leyes extranjeras aplicables, de las Autoridades Gubernamentales u otras autoridades competentes, de los Acreedores, de los Socios o de los asesores profesionales de las Partes, de publicar, dar a conocer o usar tales acuerdos, documentos e información para sus propios propósitos, de manera diferente a la que sea requerida con el fin de cumplir con sus respectivas obligaciones conforme este Contrato.

(b) Las disposiciones del párrafo (a) anterior no serán aplicables a: (i) la información de dominio público que no haya sido hecha pública a través de un acto realizado en violación de este Contrato; (ii) la información en posesión de la Parte receptora que haya sido obtenida con anterioridad a su divulgación, y sin violar una obligación de confidencialidad; y (iii) la información obtenida de terceros que tengan derecho a divulgarla, sin violar una obligación de confidencialidad.

Lo dispuesto en esta Cláusula 21.8, se encuentra sujeto a lo establecido por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

21.9 Divisibilidad de las Disposiciones. La nulidad, ilegalidad, inexigibilidad de cualquiera o cualesquiera de las disposiciones de este Contrato no afectará de modo alguno la validez o exigibilidad de las demás disposiciones del mismo.

CLÁUSULA 22

DERECHO APLICABLE; RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

22.1 Ley Aplicable. Este Contrato se regirá e interpretará de acuerdo con la legislación federal de México, incluyendo todas las leyes, tratados, reglamentos, decretos, acuerdos, normas, reglas, decisiones, sentencias, órdenes judiciales, interpretaciones, resoluciones, directivas y autorizaciones aplicables emitidas por cualquier Autoridad Gubernamental con jurisdicción sobre la materia en cuestión, que se encuentre vigor en el momento de que se trate, incluyendo todas las Normas Oficiales Mexicanas.

22.2 Resolución de Controversias. Para todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, y para resolver cualquier disputa que las Partes no hubieren podido resolver de común acuerdo, las Partes en este acto acuerdan someterse a la jurisdicción y fuero de los Tribunales Federales Competentes de la ciudad de México, Distrito Federal, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción o fuero que pudiera corresponderles, o a que tuvieran derecho por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa .

22.3 Disposiciones de Orden Público. Las Partes convienen que cualquier pacto contenido en este Contrato que sea contrario a disposiciones de orden público de México, se tendrá por no puesto; en la inteligencia de que cuando fuere posible, las Partes deberán negociar un arreglo equitativo para reemplazar la disposición inválida.

CLÁUSULA 23

IMPUESTOS

Cada una de las Partes deberá cubrir los Impuestos que le correspondan de conformidad con las Leyes Aplicables.

CLÁUSULA 24

VIGENCIA; TRANSMISIÓN A TÍTULO GRATUITO

24.1 Vigencia. Sujeto a las disposiciones sobre rescisión y terminación anticipada del presente Contrato contenidas en el mismo, este Contrato entrará en vigor en la fecha de su firma y continuará en vigor hasta el 31 de diciembre de 2010.

24.2 Transmisión a Título Gratuito. Al término de la vigencia natural del presente Contrato señalada en la Cláusula 24.1 anterior, la Secretaría tendrá el derecho de exigir al Prestador que se le transmita la propiedad, a título gratuito, de los Equipos Enciclomedia que elija la Secretaría. En caso de que la Secretaría no ejercite este derecho, o sólo lo ejercite en forma parcial, el Prestador deberá retirar de las Aulas MMS los Equipos Enciclomedia en forma coordinada con la SEP a efecto de que en forma simultánea con el retiro de los mismos, se realice la instalación de los nuevos equipos que se instalen en su lugar. La Secretaría notificará al Prestador a más tardar noventa (90) Días antes de la fecha de terminación del presente Contrato, si opta o no por ejercitar el derecho antes mencionado.

CLÁUSULA 25

OBLIGACIÓN SOLIDARIA

[Listar nombre de los miembros del Consorcio], mediante la firma del presente Contrato, nos obligamos en forma conjunta y solidaria frente la Secretaría, al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones del Prestador bajo el presente Contrato.] [16]

[16] Esta Cláusula únicamente se incorporará tratándose de Consorcios, o en los casos en que el Consorcio opte por constituir una sociedad de propósito específico que tendrá el carácter de Prestador de conformidad con lo previsto en las Bases de Licitación, en cuyo caso la obligación que se contiene esta Cláusula será asumida por los Socios de dicha sociedad de propósito específico.

EN TESTIMONIO DE LO ANTERIOR, las Partes celebran y otorgan, por medio de sus signatarios debidamente autorizados, el presente Contrato, en cuatro copias igualmente válidas, el 19 de octubre de 2005.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

_____
EL "**PRESTADOR**"

Representante General.

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

ANEXOS

Anexo 1	Descripción de la Mesa de Servicios y Control de Calidad del Prestador
Anexo 2	Convenio de Consorcio
Anexo 3	Acta de Entrega/Recepción Aulas MMS
Anexo 4	Acta de Actualización Aulas MMS
Anexo 5	Listado de Aulas
Anexo 6	Características de Aula Lista
Anexo 7	Personas Autorizadas para firmar en representación de la Autoridad Educativa Estatal
Anexo 8	Consumibles
Anexo 9	Consumibles Iniciales
Anexo 10	Omitido Intencionalmente
Anexo 11	Procedimiento, plazo y términos par la atención y Resolución de Incidentes
Anexo 12	Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto
Anexo 13	Propuesta Técnica del Prestador
Anexo 14	Mesa de Servicios y Control de Calidad de la SEP (MSC)
Anexo 15	Requerimientos y Especificaciones Técnicas (“Apartado 2 – Información Técnica” de las Bases de Licitación)
Anexo 16	Pruebas de Instalación y Arranque del Aula
Anexo 17	Entrenamiento Requerido
Anexo 18	Formatos 3.A. y 3.B. de la Propuesta Económica del Prestador
Anexo 19	Procedimiento para la Actualización de Software

Anexo 20 Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSP

Anexo 21 Estándares de Servicios y Operación de la MSP

Anexo 22 Procedimiento para Continuidad de Servicios

Anexo 23 Programa de Capacidades

Anexo 24 Stock de Refacciones

Anexo 25 Formato de Fianza

Anexo 26 Cronograma

Anexo 27 Ejemplos del desarrollo de fórmulas

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 1

Descripción de la Mesa de Servicios y Control de Calidad del Prestador

(En este Anexo, el Prestador describe la MSP con la que cuenta para participar en la licitación, y a que se hace referencia en el punto 2.4.4 del "Apartado 2 – Información Técnica" de las Bases de Licitación)

Este documento fue presentado por el Prestador, como parte de su Propuesta Técnica

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M. C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

Última Hoja del Anexo No. 1 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por un parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 2

Convenio de Consorcio

Este documento fue presentado por el Prestador, como parte de su Propuesta Técnica.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 3

Acta de Entrega/Recepción
Aulas MMS

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA SEP

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

ENCICLOMEDIA FASE II
2005 - 2006

Acta Circunstanciada
de Inicio de Operación de Aulas MMS
LICITACIÓN NÚMERO 00011001-014/05

Folio		Evento N°		Fecha	

Tipo de Escuela: Rural ____ Urbana ____

IDENTIFICACIÓN DE LA ESCUELA

Nombre					
Turno	Matutina	Clave			
Director					
Domicilio					
	Calle y Núm.		Colonia o Localidad	C.P.	
Delegación o Municipio					
		Estado	LADA y Número local		
Correo Electrónico		Servicio de Internet		Sello de la Escuela	Logotipo Proveedor

IDENTIFICACIÓN DE LA ESCUELA

Nombre					
Turno	Vespertina	Clave			
Director					
Domicilio					
	Calle y Núm.		Colonia o Localidad	C.P.	
Delegación o Municipio					
		Estado	LADA y Número local		
Correo Electrónico		Servicio de Internet		Sello de la Escuela	Logotipo Proveedor

SEP, Oficialia Mayor, Dirección General de Tecnología de la Información
Tlaxcala 151 piso 4, Col. Hipódromo Condesa, Delegación Política Cuauhtemoc, C.P. 06170,
Ciudad de México, D.F.
Tels. 5328 1000, 5328 1097 ext. 14101, 14102, 14103
dgtec2005_2006(01- 32)@sep.gob.mx
NOTA: EL PRESENTE DOCUMENTO DEBERÁ CONTENER EL SELLO DE LA ESCUELA EN TODAS SUS HOJAS

RELACIÓN DE BIENES AULAS ENCICLOMEDIA MMS						
Folio			Cantidad de Aulas 5ª Grado		Cantidad de Alumnos	
Grupo	Equipo	Marca	Modelo	N° de Serie	Fecha de Terminación de la Instalación del Aula, firma y Sello	Si
A	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
B	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
C	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
D	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
E	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					

RELACIÓN DE BIENES AULAS ENCICLOMEDIA MMS						
Folio			Cantidad de Aulas 6ª Grado		Cantidad de Alumnos	
Grupo	Equipo	Marca	Modelo	N° de Serie	Fecha de Terminación de la Instalación del Aula, firma y Sello	Si
A	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
B	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
C	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
D	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					
E	Pizarrón					
	Proyector					
	Mesa					
	Regulador					
	CPU					
	Monitor					
	Teclado					
	Mouse					
	Bocinas					
	Impresora					
	Número de Evento					

PRUEBAS DE INSTALACIÓN AULAS MMS						
Folio						
Para el correcto funcionamiento, instalación y ejecución de Aula Enciclomedia, se tendrá que cumplir con los siguientes puntos:						
	Funcionamiento	5° A	5° B	5° C	5° D	5°E
1	¿El cableado del CPU al proyector está inserto en canaletas?					
2	¿ El pizarrón esta sujeto a la pared frontal?					
3	¿Queda al lado derecho del pizarrón pegado el instructivo de recomendaciones de uso de equipos?					
4	¿El montaje de seguridad del proyector está instalado?					
5	Al prender el CPU el teclado, mouse,bocinas y monitor, ¿ funcionan correctamente?					
6	¿El pizarrón funciona correctamente cuando interactúa con el software de Enciclomedia?					
7	¿Al conectar el proyector al UPS, enciende y funciona correctamente?					
8	Realice una prueba de impresión desde la computadora, para verificar que la impresora funciona correctamente					
	Inducción					
9	¿Le proporcionaron la inducción al I uso básico de los equipos Enciclomedia?					
10	Total de personas que se les dio la inducción					
11	¿Se entregó el instructivo impreso del uso básico de los equipos?					
12	¿En la inducción del uso de equipos, se incluyeron conceptos básicos para encendido, apagado y cuidado del equipamiento					
13	¿Le enseñaron la interacción del pizarrón y sus dispositivos para verificar que funcionan correctamente?					
	Operación de Software					
14	¿Le enseñaron como acceder al programa Enciclomedia?					
15	¿Se ejecutó correctamente el programa Enciclomedia?					
16	¿ Le enseñaron como acceder al tutorial E-Learning de Microsoft?					
17	¿Funciona el material E-Learning de Microsoft?					
18	¿ Funciona el tutorial del equipamiento de los bienes Enciclomedia?					
19	¿ Le enseñaron el acceso del tutorial de los bienes Enciclomedia?					
20	¿ Ejecuta el programa Encarta correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
21	¿ Ejecuta el programa Word correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
22	¿ Ejecuta el programa Excel correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
23	¿ Ejecuta el programa Power Point correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
24	¿Los tutoriales de uso básico del equipamiento están instalados en la computadora y funcionando'					
25	¿Al desconectar el UPS los equipos se mantienen encendidos?					
26	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando la computadora?					
27	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando el proyector y después de 5 minutos se apaga?					
	Monitoreo Remoto de Equipamiento					
28	¿El software de monitoreo remoto se encuentra instalado en la computadora y le permite acceder al ícono correspondiente?					
29	¿Funciona correctamente el software de monitoreo remoto?					
30	¿Realizó un reporte de prueba a la mesa de servicios para verificar el correcto funcionamiento del software?					
31	¿Le envió la mesa de servicios la notificación del número de atención de su reporte?					

PRUEBAS DE INSTALACIÓN AULAS MMS						
Folio						
Para el correcto funcionamiento, instalación y ejecución de Aula Enciclomedia, se tendrá que cumplir con los siguientes puntos:						
	Funcionamiento	6° A	6° B	6° C	6°D	6° E
1	¿El cableado del CPU al proyector está inserto en canaletas?					
2	¿ El pizarrón esta sujeto a la pared frontal?					
3	¿Queda al lado derecho del pizarrón pegado el instructivo de recomendaciones de uso de equipos?					
4	¿El montaje de seguridad del proyector está instalado?					
5	Al prender el CPU el teclado, mouse,bocinas y monitor, ¿ funcionan correctamente?					
6	¿El pizarrón funciona correctamente cuando interactúa con el software de Enciclomedia?					
7	¿Al conectar el proyector al UPS, enciende y funciona correctamente?					
8	Realice una prueba de impresión desde la computadora, para verificar que la impresora funciona correctamente					
	Inducción					
9	¿Le proporcionaron la inducción al I uso básico de los equipos Enciclomedia?					
10	Total de personas que se les dio la inducción					
11	¿Se entregó el instructivo impreso del uso básico de los equipos?					
12	¿En la inducción del uso de equipos, se incluyeron conceptos básicos para encendido, apagado y cuidado del equipamiento					
13	¿Le enseñaron la interacción del pizarrón y sus dispositivos para verificar que funcionan correctamente?					
	Operación de Software					
14	¿Le enseñaron como acceder al programa Enciclomedia?					
15	¿Se ejecutó correctamente el programa Enciclomedia?					
16	¿ Le enseñaron como acceder al tutorial E-Learning de Microsoft?					
17	¿Funciona el material E-Learning de Microsoft?					
18	¿ Funciona el tutorial del equipamiento de los bienes Enciclomedia?					
19	¿ Le enseñaron el acceso del tutorial de los bienes Enciclomedia?					
20	¿ Ejecuta el programa Encarta correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
21	¿ Ejecuta el programa Word correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
22	¿ Ejecuta el programa Excel correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
23	¿ Ejecuta el programa Power Point correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?					
24	¿Los tutoriales de uso básico del equipamiento están instalados en la computadora y funcionando'					
25	¿Al desconectar el UPS los equipos se mantienen encendidos?					
26	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando la computadora?					
27	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando el proyector y después de 5 minutos se apaga?					
	Monitoreo Remoto de Equipamiento					
28	¿El software de monitoreo remoto se encuentra instalado en la computadora y le permite acceder al ícono correspondiente?					
29	¿Funciona correctamente el software de monitoreo remoto?					
30	¿Realizó un reporte de prueba a la mesa de servicios para verificar el correcto funcionamiento del software?					
31	¿Le envió la mesa de servicios la notificación del número de atención de su reporte?					

FOTOGRAFÍAS ESCUELA Y AULAS	
Folio	
Duplicar el Espacio de Requerir Adicionales	
Foto de la fachada del plantel y datos de la escuela	Foto 1, aula, datos, grado y grupo
Foto 2, aula, datos, grado y grupo	Foto 3, aula, datos, grado y grupo
Foto 4, aula, datos, grado y grupo	Foto 5, aula, datos, grado y grupo

VALIDACIÓN DE LA INSTALACIÓN	
Bajo protesta de decir verdad, señalo que todo lo asentado en la presente, así como todo el contenido de los documentos que se adjuntan es cierto, quedado de enterado que de no ser así, se aplicarán las sanciones correspondientes según lo estipulado en la Ley	
Representante Legal de la Empresa, Nombre, firma y sello	Autoridad de la Escuela, Nombre, firma y sello
Representante Estatal, Nombre, firma y sello	Representante DGTEC,Nombre, firma y sello

INSTRUCCIONES DE LLENADO
A continuación, se describe el procedimiento que deberá realizar para el llenado del Acta Circunstanciada de Equipamiento de Aulas
Folio: Llenar el espacio superior Izquierdo con 6 caracteres numéricos, en donde los primeros dos dígitos son la clave de la entidad y los otros 4, los asignará consecutivamente el licitante ganador de acuerdo a su propia administración de ellos. Ej. 011000 (Aguascalientes escuela mil). El espacio para el folio se encuentra en cada una de las páginas del Acta Circunstanciada
Fecha: Escribir la fecha en (día/ mes /año) que fueron instalados los bienes Enciclomedia en la escuela correspondiente.
Identificación de Escuela: Los campos correspondientes al Nombre de la Escuela, Clave (CCT), se deberá marcar como Urbana o Rural Marcar de acuerdo a definición al pie, Domicilio (Calle, número, Colonia y /o Localidad, Municipio o Delegación Política, Estado, Turno (Matutino y /o Vespertino), Nombre del Director de la Escuela (Apellido Paterno , Materno, Nombre) Teléfono (Lada y número local), Correo electrónico, Internet (Deberá poner en este campo si la escuela cuenta con acceso a Internet), están ya contenidos en el archivo del proveedor, se deberá únicamente revisar la veracidad de los mismos y llenar en el espacio correspondiente.
Equipo Instalado: En la segunda fila se encuentran los espacios para anotar la cantidad de aulas de 5to. y 6to. grado que se equiparon. En los espacios indicados como Marca y Modelo, se anotarán los nombres que correspondan a cada uno y se marcará la columna con un "si" para indicar que se deja instalado cada uno de los componentes. De requerir más espacios para los grupos/ equipamiento, se podrá duplicar ésta página.
Funcionamiento: Todos los componentes por aula además de instalados, deben cumplir con características de instalación, encendido del equipo, capacitación, operación del software, ejecución e interacción. Señale para cada grupo en ambos grados lo que se le indica
Fotos: Instalados los equipos, verificado el encendido y funcionalidad del software, se procede a tomar las fotografías, una de la fachada y otra por cada una de las aulas instaladas donde deberá aparecer el equipamiento funcionando con Enciclomedia. La foto del aula deberá de proyectar el nombre de la escuela, clave, grado y grupo del aula. Las fotos se deberán integrar a la presente Acta.
Validacion de la Instalacion: Una vez terminada la instalación de las aulas, se procederá a firmar el Acta en el espacio indicado para ello. Además todas las hojas deberán de ser firmadas y selladas (requisito indispensable) por la Autoridad de la Escuela (Director de la Escuela, en su ausencia la persona que designe para dichos efectos, en su ausencia el Docente del Aula y en su ausencia el Presidente de la Asociación de Padres de Familia de la Escuela, es prudente utilizar las siglas P.A.y señale el cargo real de la persona de los antes anotados). Los firmantes se acreditarán preferentemente con la credencial del IFE, pasaporte o cartilla o en su caso con la credencial oficial educativa
Escuela rural: Entiéndase aquella escuela que se ubica en localidades menores a 2500 habitantes
Forma de entrega de Acta Circunstanciada: El Acta debe de imprimirse y firmarse en cinco tantos, a ser distribuidos de la siguiente manera: Uno para la SEP (DGTEC) original, uno para la MSC, uno para la Autoridad Estatal, otro para la Autoridad de la Escuela y otro para el prestador

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

Última hoja del Anexo No. 3 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 4

Acta de Actualización
Aulas MMS

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA SEP
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

ENCICLOMEDIA FASE II
2005 - 2006

Acta Circunstanciada
de Actualización Programa Enciclomedia Aulas MMS

Folio		Fecha	

Tipo de Escuela:	Rural		Urbana	

IDENTIFICACIÓN DE LA ESCUELA

Nombre

Turno: Matutina Clave

Director

Domicilio: Calle y Núm. | Colonia o Localidad | C.P.

Delegación o Municipio | LADA y Número local

Correo Electrónico | Servicio de Internet

Sello Escuela

IDENTIFICACIÓN DE LA ESCUELA

Nombre

Turno: Vespertina Clave

Director

Domicilio: Calle y Núm. | Colonia o Localidad | C.P.

Delegación o Municipio | LADA y Número local

Correo Electrónico | Servicio de Internet

Sello Escuela

SEP, Oficialia Mayor, Dirección General de Tecnología de la Información
Tlaxcala 151 piso 4, Col. Hipódromo Condesa, Delegación Política Cuauhtemoc, C.P. 06170, Ciudad de México, D.F.
Tels. 5328 1000, 5328 1097 ext. 14101, 14102, 14103
dgtec2005_2006(01-32)@sep.gob.mx

NOTA: EL PRESENTE DOCUMENTO DEBERÁ CONTENER EN TODAS SUS HOJAS EL SELLO Y FIRMA DEL DIRECTOR DE LA ESCUELA DELTURNO EN QUE SE INSTALARÓN LOS EQUIPOS.

PRUEBAS DE ACTUALIZACIÓN Y FUNCIONALIDAD DEL SOFTWARE ENCICLOMEDIA							
Folio							
Para la correcta Actualización y funcionamiento, del Aula Enciclomedia MMS, se tendrá que cumplir con los siguientes puntos:							
	Funcionamiento	5° A	5° B	5° C	5° D	5°E	
1	Al prender el CPU el teclado, mouse,bocinas y monitor, ¿ funcionan correctamente?						
2	¿El pizarrón funciona correctamente cuando interactúa con el software de Enciclomedia?						
3	¿Al conectar el proyector al UPS, enciende y funciona correctamente?						
4	Realice una prueba de impresión desde la computadora, para verificar que la impresora funciona correctamente						
5	¿Que versión de software Enciclomedia cuenta en su computadora?						
6	¿Que versión de Windows cuenta en su computadora?						
7	¿Que versión de software Office cuenta en su computadora?						
8	¿Que versión de software Encarta cuenta en su computadora?						
9	¿Que versión de software antivirus cuenta en su computadora?						
	Entrenamiento						
10	¿Le proporcionaron el entrenamiento en el uso básico de los equipos Enciclomedia?						
11	Total de personas que se les proporcionó el entrenamiento						
	Operación de Software						
12	¿Le enseñaron como acceder al programa Enciclomedia?						
13	¿Se ejecutó correctamente el programa Enciclomedia?						
14	¿ Le enseñaron como acceder al tutorial E-Learning de Microsoft?						
15	¿Funciona el material E-Learning de Microsoft?						
16	¿ Funciona el tutorial del equipamiento de los bienes Enciclomedia?						
17	¿ Le enseñaron el acceso del tutorial de los bienes Enciclomedia?						
18	¿ Ejecuta el programa Encarta correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
19	¿ Ejecuta el programa Word correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
20	¿ Ejecuta el programa Excel correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
21	¿ Ejecuta el programa Power Point correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
22	¿Los tutoriales de uso básico del equipamiento están instalados en la computadora y funcionando?						
23	¿Al desconectar el UPS los equipos se mantienen encendidos?						
24	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando la computadora?						
25	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando el proyector y después de 5 minutos se apaga?						
	Monitoreo Remoto de Equipamiento						
26	¿El software de monitoreo remoto se encuentra instalado en la computadora y le permite acceder al ícono correspondiente?						
27	¿Funciona correctamente el software de monitoreo remoto?						
28	¿Realizó un reporte de prueba a la mesa de servicios para verificar el correcto funcionamiento del software?						
29	¿Le envió la mesa de servicios la notificación del número de atención de su reporte?						

PRUEBAS DE ACTUALIZACIÓN Y FUNCIONALIDAD DEL SOFTWARE ENCICLOMEDIA							
Folio							
Para la correcta Actualización y funcionamiento, del Aula Enciclomedia MMS, se tendrá que cumplir con los siguientes puntos:							
	Funcionamiento	6° A	6° B	6° C	6°D	6° E	
1	Al prender el CPU el teclado, mouse,bocinas y monitor, ¿ funcionan correctamente?						
2	¿El pizarrón funciona correctamente cuando interactúa con el software de Enciclomedia?						
3	¿Al conectar el proyector al UPS, enciende y funciona correctamente?						
4	Realice una prueba de impresión desde la computadora, para verificar que la impresora funciona correctamente						
5	¿Que versión de software Enciclomedia cuenta en su computadora?						
6	¿Que versión de Windows cuenta en su computadora?						
7	¿Que versión de software Office cuenta en su computadora?						
8	¿Que versión de software Encarta cuenta en su computadora?						
9	¿Que versión de software antivirus cuenta en su computadora?						
	Entrenamiento						
10	¿Le proporcionaron el entrenamiento en el uso básico de los equipos Enciclomedia?						
11	Total de personas que se les proporcionó el entrenamiento						
	Operación de Software						
12	¿Le enseñaron como acceder al programa Enciclomedia?						
13	¿Se ejecutó correctamente el programa Enciclomedia?						
14	¿ Le enseñaron como acceder al tutorial E-Learning de Microsoft?						
15	¿Funciona el material E-Learning de Microsoft?						
16	¿ Funciona el tutorial del equipamiento de los bienes Enciclomedia?						
17	¿ Le enseñaron el acceso del tutorial de los bienes Enciclomedia?						
18	¿ Ejecuta el programa Encarta correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
19	¿ Ejecuta el programa Word correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
20	¿ Ejecuta el programa Excel correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
21	¿ Ejecuta el programa Power Point correctamente desde la computadora y/o el pizarrón?						
22	¿Los tutoriales de uso básico del equipamiento están instalados en la computadora y funcionando?						
23	¿Al desconectar el UPS los equipos se mantienen encendidos?						
24	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando la computadora?						
25	Una vez desconectado el UPS ¿sigue funcionando el proyector y después de 5 minutos se apaga?						
	Monitoreo Remoto de Equipamiento						
26	¿El software de monitoreo remoto se encuentra instalado en la computadora y le permite acceder al ícono correspondiente?						
27	¿Funciona correctamente el software de monitoreo remoto?						
28	¿Realizó un reporte de prueba a la mesa de servicios para verificar el correcto funcionamiento del software?						
29	¿Le envió la mesa de servicios la notificación del número de atención de su reporte?						

VALIDACIÓN DE LA INSTALACIÓN	
Bajo protesta de decir verdad, señalo que todo lo asentado en la presente, así como todo el contenido de los documentos que se adjuntan es cierto, quedado de enterado que de no ser así, se aplicarán las sanciones correspondientes según lo estipulado en la Ley	
epresentante Legal de la Empresa, Nombre, firma y se	Autoridad de la Escuela, Nombre, firma y sello
Representante Estatal, Nombre, firma y sello	Representante DGTEC,Nombre, firma y sello

INSTRUCCIONES DE LLENADO
A continuación, se describe el procedimiento que deberá realizar para el llenado del Acta Circunstanciada de Actualización de Programa Enciclomedia Aulas MMS
Folio: Llenar el espacio superior Izquierdo con 6 caracteres numéricos, en donde los primeros dos dígitos son la clave de la entidad y los otros 4, los asignará consecutivamente el licitante ganador de acuerdo a su propia administración de ellos. Ej. 011000 (Aguascalientes escuela mil). El espacio para el folio se encuentra en cada una de las páginas del Acta Circunstanciada
Fecha: Escribir la fecha en (día/ mes /año) que fueron instalados los bienes Enciclomedia en la escuela correspondiente.
Identificación de Escuela: Los campos correspondientes al Nombre de la Escuela, Clave (CCT), se deberá marcar como Urbana o Rural Marcar de acuerdo a definición al pie, Domicilio (Calle, número, Colonia y /o Localidad, Municipio o Delegación Política, Estado, Turno (Matutino y /o Vespertino), Nombre del Director de la Escuela (Apellido Paterno , Materno, Nombre) Teléfono (Lada y número local), Correo electrónico, Internet (Deberá poner en este campo si la escuela cuenta con acceso a Internet), están ya contenidos en el archivo del proveedor, se deberá únicamente revisar la veracidad de los mismos y llenar en el espacio correspondiente.
Equipo Instalado: En la segunda fila se encuentran los espacios para anotar la cantidad de aulas de 5to. y 6to. grado que se equiparon. En los espacios indicados como Marca y Modelo, se anotarán los nombres que correspondan a cada uno y se marcará la columna con un "si" para indicar que se deja instalado cada uno de los componentes. De requerir más espacios para los grupos/ equipamiento, se podrá duplicar ésta página.
Funcionamiento: Todos los componentes por aula además de instalados, deben cumplir con características de instalación, encendido del equipo, capacitación, operación del software, ejecución e interacción. Señale para cada grupo en ambos grados lo que se le indica
Fotos: Instalados los equipos, verificado el encendido y funcionalidad del software, se procede a tomar las fotografías, una de la fachada y otra por cada una de las aulas instaladas donde deberá aparecer el equipamiento funcionando con Enciclomedia. La foto del aula deberá de proyectar el nombre de la escuela, clave, grado y grupo del aula. Las fotos se deberán integrar a la presente Acta.
Validación de la Instalación: Una vez terminada la instalación de las aulas, se procederá a firmar el Acta en el espacio indicado para ello. Además todas las hojas deberán de ser firmadas y selladas por el Director de la Escuela. Los firmantes se acredita
Escuela urbana: Entiéndase aquella escuela que se ubica en localidades mayores o igual a 2500 habitantes **Escuela rural:** Entiéndase aquella escuela que se ubica en localidades menores a 2500 habitantes
Forma de entrega de Acta Circunstanciada: El requisitado de esta acta de actualización de aulas MMS, se deberá de digitalizar y de enviar a la MSC y deberá ser entregado en forma física y archivo digital a la Dirección General de Tecnología de la Información de la SEP

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

Última hoja del Anexo No. 4 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 5

Listado de Aulas

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director
General de Tecnología de la Información.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 6

Características de Aula Lista

Construcción

1. Paredes de adoquín, ladrillo, concreto, tablaroca, adocreto, o materiales similares
2. Techo impermeabilizado
3. Acabado enyesado, liso, pintura o directamente del material
4. Piso de concreto, cemento o material similar
5. Vidrios o celosías y ventanas colocadas
6. Puerta de acceso

Seguridad

1. Puerta con chapa o candado
2. Ventanas aseguradas y colocadas con vidrios o celosías

Energía Eléctrica

1. Tomacorriente doble polarizado (mínimo 1, de preferencia 2).
2. 120 Volts CA ±13% a 60 Hz de frecuencia
3. Cableado eléctrico hasta el aula calibre 14

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA **[EL PRESTADOR]**

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,

Subsecretario De Educación Básica. Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

Última hoja del Anexo No. 6 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 7
Nombre y Cargos de las Personas Autorizadas para firmar en representación de la Autoridad Educativa Estatal

[ESTADO]

[ESTADO]

[ESTADO]

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y
Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director
General de Tecnología de la Información.

Última hoja del Anexo No. 7 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 8
Consumibles

Por cada Año Escolar, comprendido dentro de la vigencia de este contrato, el Prestador se obliga a proveer para cada una de las Aulas MMS objeto del mismo, los siguientes consumibles.

Impresora

1. El toner suficiente para cubrir 12,000 hojas al 5%, certificado por el fabricante de la marca del equipo ofertado, el cual deberá entregarse en su empaque original.

Pizarrón Interactivo

(i) En caso de que el pizarrón suministrado requiera plumillas que utilicen baterías recargables, deberá de entregar dos juegos de baterías.

(ii) Dos (2) cajas de cuatro (4) marcadores para pizarrón blanco según la norma NOM-050.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director
General de Tecnología de la Información.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 9

Consumibles Iniciales

De conformidad con el punto 2.1.2 del "Apartado 2 – Información Técnica" de las Bases de Licitación, el Prestador se obliga, comprendido dentro de la vigencia de este contrato, a proveer a cada una de las Aulas MMS objeto del mismo, con los siguientes Consumibles Iniciales:

Impresora

1. El toner suficiente para cubrir doce mil (12,000) hojas al 5%, certificado por el fabricante de la marca del equipo ofertado, el cual deberá entregarse en su empaque original.

Pizarrón Interactivo

1. En caso de que el pizarrón suministrado requiera plumillas que utilicen baterías recargables, deberá de entregar dos juegos de baterías y un cargador de baterías.
2. Dos (2) cajas de cuatro (4) marcadores para pizarrón blanco según la norma NOM-050.
3. Marcadores específicos ó dos (2) dispositivos de contacto directo (plumillas) para manipulación de aplicaciones y borrador o equivalente.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

Última hoja del Anexo No. 10 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 11

Procedimiento, plazos y términos para la Atención y Resolución de Incidentes

Procedimiento y Plazos para Atención de Incidentes y para Resolver y Cerrar Tickets.

a) De presentarse algún Incidente en los Equipos Enciclomedia o situación o falla que no pueda resolver el Docente del Aula con el entrenamiento recibido, debido al mal funcionamiento de los Equipos Enciclomedia y/o de las funciones que deben desempeñar en los Equipos Enciclomedia, la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula, deberá comunicarse al teléfono **01800-5817001** con la Mesa de Control de Calidad de Enciclomedia (MSC), ó acceder a la página Web de la MSC o mediante el Software de Conectividad y Monitoreo para levantar el reporte del Incidente correspondiente.

b) Al establecerse la comunicación con la MSC, la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula MMS que reporte el Incidente, recibe un número de Ticket (**NT**) que le será proporcionado por el Ingeniero de Servicio de la MSC, o un aviso, mediante el Equipo de Conectividad y Monitoreo, de que el reporte del Incidente ha sido recibido junto con el correspondiente NT. El NT será su contraseña para respaldar reclamaciones por la falta de atención o demora en la Resolución del Incidente.

c) Una vez recibido su NT, la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula o quien haya realizado el reporte del Incidente de que

se trate, describirá al Ingeniero de Servicio de la MSC la situación que le está impidiendo o limitando ejecutar correctamente los Equipos Enciclomedia o desarrollar las funciones correspondientes en el software instalado en los Equipos Enciclomedia.

d) Si el reporte del Incidente se recibió vía el Equipo de Conectividad y Monitoreo y éste permite la interacción con la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula, éste describirá a través del chat la situación que le está impidiendo o limitando ejecutar correctamente los Equipos Enciclomedia o desarrollar las funciones correspondientes en el software instalado en los Equipos Enciclomedia. Si el Equipo de Conectividad y Monitoreo no permite interacción, el Ingeniero de Servicio de la MSC anotará en la bitácora el Incidente reportado por el Equipo de Conectividad y Monitoreo y lo turnará para su atención y Resolución a la MSP.

e) Enseguida el Ingeniero de Servicio de la MSC, anota en la bitácora de la MSC el Incidente o la situación reportada que está impidiendo o limitando ejecutar correctamente los Equipos Enciclomedia o desarrollar las funciones correspondientes en el software instalado en los Equipos Enciclomedia (Soporte de Primer Nivel).

f) El Ingeniero de Servicio de la MSC recomienda al Docente del Aula la aplicación de rutinas para reestablecer la operación y/o funciones; una vez aplicadas ejecuta las acciones correspondientes para la solución del problema. Para ello cuenta con 20 minutos.

g) Si la MSC solucionó el problema (Hardware, Software o el Software Enciclomedia) cierra el NT, anotando fecha y hora de apertura, fecha y hora de cierre, nombre de la Escuela y la clave del centro de trabajo donde se originó el Incidente, nombre del Ingeniero de Servicio que atendió y registra en la base de datos la documentación de la Resolución , cierra el reporte y termina el procedimiento.

h) Si la MSC, **No** Resolvió el Incidente (Hardware, Software o el Software Enciclomedia) la MSC comunicará al Docente del Aula

o a quien hubiere reportado el Incidente que éste será atendido por el Prestador para su Resolución y la MSC abrirá el Ticket (**NT**) con clave a la Mesa de Servicio del Prestador (MSP) para la atención del mismo.

i) La MSP recibe la información relativa al Incidente y registra el número de Ticket (**NT**) y remite la tarea a su área técnica y comunica los datos para que, de ser necesario, se realice una visita directa de soporte técnico a la Escuela donde ocurrió el Incidente. A partir de ese momento se inicia el plazo para atender y Resolver el Incidente, que será de cuarenta y ocho (48) horas para las Aulas MMS Urbanas y de setenta y dos (72) horas para las Aulas MMS Rurales. De no cumplirse con estos tiempos se iniciará el cobro de las penalizaciones de acuerdo a la Cláusula 6.17 y 13.2 del Contrato.

j) Si el Incidente fue Resuelto por el Prestador sin necesidad de una visita de soporte técnico al Aula MMS, la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula informarán a la MSC que el Incidente de que se trate quedó Resuelto; si el Incidente fue Resuelto por el Prestador durante la visita de soporte técnico del Prestador al Aula MMS, la Autoridad de la Escuela o el Docente del Aula firmarán la constancia que les presente el técnico para tal efecto y comunicarán a la MSC que el Incidente relativo al NT abierto ha sido Resuelto, indicando la fecha y hora en la que fue Resuelto. La MSC registrará en la base de datos que el NT fue Resuelto y Cerrado.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 12

Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto

Introducción

El Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto es un sistema independiente que permite monitorear la utilización de algunos de los Equipos Enciclomedia del Aula MMS de manera automática (proyector, computadora y Software Enciclomedia). También

permite reportar y confirmar Incidentes ocurridos en las Aulas MMS en forma manual, identificando el problema del Equipo Enciclomedia al que se refiere, para ser reportado a la MSC y a la MSP como un Incidente.

Cuando no funcione la computadora, el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto debe tener la posibilidad de emitir una señal, accionada en forma manual, para levantar un Incidente en la MSC, para que sea atendido y Resuelto de inmediato por el Prestador.

La cobertura del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto es del 100% (cien por ciento) de las Aulas MMS, y no tiene límite en la cantidad de mensajes a enviar a la MSC. Cuenta con comunicación bidireccional para recibir y enviar mensajes hacia y desde el Aula MMS y el modo de operación es independiente de las demás instalaciones del Aula MMS para reportar Incidentes a la MSC, incluso en ausencia de energía eléctrica, para lo cual deberá contar con baterías que le permiten soportar cortes de hasta setenta y dos (72) horas.

El sistema cuenta con indicadores de operación, que permiten conocer, en forma independiente sus condiciones de trabajo (encendido, señal presente, falla, etc.)

De ser necesario el Prestador se obliga a obtener bajo su responsabilidad las concesiones que se requieran por parte de las autoridades competentes para la operación del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto, misma que deberá estar vigente durante la vigencia del Contrato para su operación.

Procedimiento para reportar Incidentes de hardware

El software de monitoreo remoto deberá tener, como mínimo, la capacidad de enviar a la MSC un reporte de monitoreo del las condiciones del Equipo Enciclomedia instalado en las Aulas MMS que contenga la siguiente información:

- **En forma Automática**
  - Fecha y hora de encendido y apagado de equipos CPU y Proyector
  - Fecha y hora de inicio y cierre del Software Enciclomedia (se requiere que el licitante proporcione las instrucciones para el desarrollo de la interfase con el Software Enciclomedia, a más tardar diez (10) días posteriores a la firma de este Contrato).
- **En forma manual por el Docente del Aula**
  - Fecha y hora de generación de diversos tipos de Incidentes para apertura de Tickets para los Equipos Enciclomedia.
  - Fecha y hora de la Resolución de los Incidentes reportados desde el Aula MMS a la MSC para el cierre de Ticket.

- Fecha y hora de generación de aviso de Incidente aún en ausencia de energía eléctrica en el Aula MMS.

Consola de Administración

La Consola de Administración estará instalada en la MSC y en la MSP, para supervisar a todas las Aulas MMS.

En la Consola de Administración se reciben todos los registros automáticos de operación generados en las Aulas MMS, así como las solicitudes de atención de Incidentes y su Resolución.

El software de la Consola de Administración permite manejar los reportes de Incidentes, que serán enviados con una notificación de uno o todos los Incidentes que se originen en las Aulas MMS, en forma simultánea y selectiva a la MSC, donde:

- La Consola de Administración permite administrar vía Internet:
  - Datos de las Aulas MMS (clave de la escuela, grado, domicilio, Autoridad de la Escuela, Docente del Aula, responsables, teléfonos, correo electrónico, etc.);
  - Datos del Prestador (nombre, domicilio, centro de servicio asociado al Aula MMS, teléfonos, radiolocalizadores (pagers) de servicio, correo electrónico, etc.)
  - Datos de los Equipos Enciclomedia instalados en el Aula MMS (tipo de equipo, marca, modelo, número de serie, fecha de instalación, etc)
- Deberá de generar una bitácora del tipo de Incidentes en el Aula MMS:
  - Encendido y apagado de Equipos Enciclomedia
  - Inicio de Software Enciclomedia
  - Incidentes reportados
  - Resolución de Incidentes
  - Mensajes de emergencia
  - Mensajes predefinidos
  - Si el sistema permite la interacción con el Docente del Aula, el historial de dichas interacciones.
- Permitirá, bajo diferentes niveles de seguridad (altas, bajas, cambios y consulta), acceso a los administradores autorizados al sistema, como mínimo:
  - 30 responsables SEP

  - 180 responsables estatales
  - 48 proveedores del servicio
  - 20 responsables de soporte Software Enciclomedia
- Contará con las siguientes restricciones de acceso:
  - Administradores SEP, acceso a todo el sistema
  - Autoridades Educativas Estatales, a las Aulas MMS de la Entidad Federativa que corresponda
  - El Prestador, acceso a las Aulas MMS
- Características Adicionales:
  - Tendrá la capacidad de envío de mensajes a las Aulas MMS ya sea libres o predeterminados, por medio de un "Sistema de *Chat*", para asistencia al Docente del Aula.
  - El registro de la información de las bases de datos deberán definirse en formato SQL o Informix para almacenamiento de información.
  - El Prestador suministrará todos los elementos informáticos y el licenciamiento necesarios para la correcta operación de la Consola de Administración, tales como:
    - Runtime del lenguaje de desarrollo
    - Licenciamiento del Web Server
    - Licenciamiento de la base de datos
    - Otros que se requieran

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PPRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,

Director General de Recursos Materiales y
Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director
General de Tecnología de la Información.

Última hoja del Anexo No. 12 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 13

Propuesta Técnica del Prestador

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	**[EL PRESTADOR]**
M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes, Subsecretario De Educación Básica.	Representante General.
Ing. José María Fraustro Siller, Oficial Mayor.	
M.C. Antonio Guzmán Velasco, Director General de Recursos Materiales y Servicios.	
Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.	
Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.	

Última hoja del Anexo No. 13 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 14

Mesa de Servicios y Control de Calidad de la SEP (MSC)

- **Mesa de Servicios y Control de Calidad Enciclomedia (MSC)**

Las partes acuerdan que la MSC es el único medio de reporte autorizado, tanto de Incidentes de implementación y operativos que se generen en las Aulas MMS, como de enlace con el Prestador, con la Mesa de Servicios del Prestador (MSP), con las Autoridades Educativas Estatales y con la SEP, para efectos de medición de la efectividad de los Servicios materia de este Contrato, incluyendo la atención y Resolución de Incidentes. La MSC, que es responsabilidad de la SEP, se constituirá como juez de la adecuada operación de los Servicios materia del Contrato y proporcionará la información necesaria para proceder al pago de la Tarifa y al cálculo de las penalizaciones.

- **Responsabilidades**

La MSC es el agente de supervisión y gestión del proyecto en su conjunto. La MSP podrá desarrollar un enlace automatizado para comunicarse adecuadamente con la MSC, vía Internet, para que ésta registre con más facilidad y exactitud los Incidentes, para lo cual la SEP le proveerá de las instrucciones necesarias para que realice dicho desarrollo, en un plazo no mayor a diez (10) días después de la firma de este Contrato. La MSP deberá proveer acceso a los agentes de la MSC a su consola de servicio vía Internet, o mediante un número telefónico 01-800, para el registro y resolución de los Incidentes que se presenten, de tal forma que la MSC sea capaz de reportar en cualquier momento, los Incidentes, avances, problemática, soluciones otorgadas, y en general, monitorear la prestación de los Servicios, la Resolución de Incidentes y demás servicios y operaciones del Prestador. Utilizando el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto, la MSC dará

seguimiento a la disponibilidad de las Aulas MMS y a los Incidentes que se presenten en la misma.

La MSC proporcionará al Prestador acceso a su consola de administración, con los permisos necesarios para que el Prestador pueda dar seguimiento a los Incidentes presentados en las Aulas MMS, para verificar la adecuada medición de la prestación de los Servicios y la oportuna Resolución de Incidentes, así como para establecer una relación eficiente en la administración contractual, de penalizaciones y de otros aspectos de este Contrato.

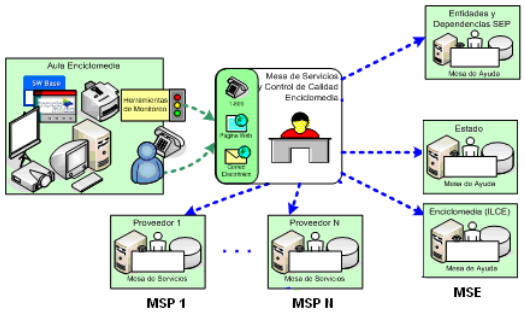


Diagrama de Funcionamiento de La MSC

- **Funciones principales**

  - Punto único de atención para los usuarios de las Aulas MMS, para Autoridades Educativas Estatales, para la SEP y para la MSP.
  - Soporte para la atención y Resolución de Incidentes de Primer Nivel y atención de requerimientos.
  - Canalización de reportes a la MSP para la atención de Incidentes de Segundo Nivel y de Tercer Nivel.
  - Registro de Incidentes en la MSP y obtención del número de Ticket.
  - Administración y seguimiento de cada uno de los Incidentes registrados.
  - Resolución y Cierre del número de ticket en la MSP, con validación del Docente del Aula de la Resolución del Incidente.
  - Administración del cumplimiento en la prestación de los Servicios y la oportuna Resolución de Incidentes
  - Administración y control de Incidentes y Tickets.
  - Generación de información estadística.

- **Conservación de archivos y mantenimiento de bitácora**

La MSC mantendrá un respaldo electrónico de archivos completos y exactos, así como un respaldo electrónico de la bitácora de los Incidentes y eventos registrados, así como de todos los demás datos que sean necesarios para la ejecución de este Contrato, durante la vigencia de este Contrato y hasta por un (1) año posterior al término de su vigencia.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

Representante General.

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

Última hoja del Anexo No. 14 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 15

Requerimientos y Especificaciones Técnicas (Apartado 2 – Información Técnica de las Bases de Licitación)

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
1	COMPUTADORA PERSONAL
1	PROYECTOR Y SOPORTE A PARED O TECHO
1	PIZARRÓN INTERACTIVO
1	IMPRESORA MONOCROMÁTICA
1	FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE
1	MUEBLE PARA COMPUTADORA, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA
1	SOLUCIÓN DE UN SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO

Todos los elementos descritos anteriormente, deberán estar debidamente instalados utilizando canaletas para el cableado de datos y eléctrico.

Requerimientos y Especificaciones de los Equipos Enciclomedia que deberá contener cada Aula MMS

Configuración Mínima de los Equipos Enciclomedia

COMPUTADORA PERSONAL	
CONFIGURACIÓN MÍNIMA	
Procesador	De 3.0 GHZ con tecnología HT
Tarjeta Madre	Manufacturada por el fabricante del equipo con la marca troquelada o impresa con tinta indeleble, Bus de 800 Mhz, cero correcciones, sin puentes o modificaciones.
Chipset	915G
Bios	BIOS Misma marca del equipo y propietario del fabricante o con derechos reservados, Flash Bios Plug & Play
Memoria Estándar/Máxima	512 MB RAM, en dos SLOTs de 256 MB a 400Mhz, Expandible a 2 GB
Arquitectura Tipo	PCI/PCIE
Slots PCI/PCIE	2 PCI y 1 PCIE 16x
Gabinete	Metálico, con chapa de seguridad integrada de fábrica de llave estándar y/o llave electrónica, que evite la sustracción de los componentes internos o dispositivo de seguridad de la misma marca del equipo o con número de parte del fabricante del equipo. Acceso al interior del equipo sin herramientas.
Disco Duro	120 GB en tres particiones tecnología Smart o Serial ATA, velocidad de 7200 RPM y capacidad para expandir a un segundo disco. 1. Una primera partición debe ser oculta para la recuperación de todo el software preinstalado, incluyendo Enciclomedia. 2. Una segunda partición es para contener el sistema operativo Windows 2003 SERVER en español con sus respectivos y últimos parches de actualización, Office 2003 PRO en español, con sus respectivos y últimos parches de actualización, Encarta 2005 Biblioteca de consulta, antivirus con las últimas actualizaciones. 3. Una tercera partición, es para el contenido de Enciclomedia (80 GB).
Unidad De Disco Flexible	3 ½ interna de 1.44 MB con controlador integrado en tarjeta principal
Controlador ó Tarjeta de Video	64 MB de memoria independiente o compartida
Monitor de Color	Color 15" flat panel SVGA LCD matriz activa, 1024 x 768, mismo color del gabinete.
Kit Multimedia	CD-RW/DVD combo interno (IDE/EIDE-DVD 16X-CD 48x), Plug

	and play; de la misma marca del equipo y/o con número de parte del fabricante del equipo. Tarjeta o controlador de audio: full Duplex 16 bits; bocinas, que incluyan Fuente de Poder, con potencia RMS de 20 Watts; micrófono incluido o externo; software: de instalación y configuración para Windows 2003 Server
Teclado	105 teclas, en español , con teclas de función para Windows, conector tipo minidin o USB, repelente a líquidos
Puertos de Comunicación	4 (cuatro) USB integrados a la tarjeta madre 1 (uno) puerto paralelo tipo ECP/EPP 1 (uno) puerto serial de alta velocidad (115 KBPS)
Software	-Microsoft Windows 2003 SERVER con sus respectivos y últimos

Preinstalado, en español con Licenciamiento Original.	parches de actualización - Windows Media Player Versión 9. - Microsoft Office 2003 PRO con sus respectivos y últimos parches de actualización. - Encarta 2005 Biblioteca de consulta - Tutoriales Microsoft eLearning de Windows XP PRO y Office 2003 PRO. En la operación del software no debe solicitar ningún disco al momento de estar operando, debiendo estar instalado en su totalidad en el disco duro. Como resultado del convenio "Alianza por la Educación", el licitante deberá de adquirir las licencias del software anterior con vigencia hasta el 31 de diciembre del 2010 con base en el contrato "School Agreement" asociado a este convenio por los productos: Windows, Suite de Office, Encarta y tutoriales de Windows y Office, con el(los) distribuidor(es) autorizado(s) por Microsoft (el convenio y el contrato referidos, podrán ser consultados en la dirección: www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep_Convenio_Alianza). - Software antivirus con actualizaciones durante la duración del Contrato. - Tutorial donde contemple uso, configuración y cuidados básicos de la computadora personal, pizarrón electrónico, proyector, Fuente de Poder ininterrumpible, impresora y antivirus, con las siguientes características: narración en español interactivo y con animación, organizado en un solo menú donde se pueda seleccionar cualquiera de los tutoriales en múltiples ocasiones y en cualquier orden, deberá contener la configuración del pizarrón electrónico, sus funciones básicas, instalación y cuidado, del proyector deberá contener la instalación, encendido y apagado y cuidado del lente, instalación, configuración y funciones básicas de la impresora, monitor, teclado y mouse y las funciones básicas de la Fuente de Poder ininterrumpible, sistema operativo y antivirus. Los tutoriales deberán corresponder a los equipos ofertados. - Software de administración basado en el estándar DMI ó CIM desarrollado por el fabricante del equipo; el fabricante deberá tener los derechos de autor de este software. - Software de monitoreo remoto, administración de activos y gestión, según lo establecido en el punto 2.1.3 de este "Apartado 2 – Información Técnica" en el punto de Administración de Incidentes de Hardware y de Incidentes de Software. - El licitante ganador deberá presentar la licencia de uso sistema de: sistema operativo Windows 2003 SERVER ,, Office 2003 PRO, Encarta 2005 Biblioteca de consulta, tutoriales Microsoft eLearning y del tutorial de operación, funcionalidad y cuidados básicos.

Software Preinstalado Enciclomedia	La SEP, a más tardar el tercer (3) día hábil, posterior al fallo, proporcionará al licitante ganador el software “Enciclomedia”, el cual se deberá instalar en la tercera partición de 80 GB del disco duro, la que deberá etiquetarse como D:. Dicha instalación será supervisada y aprobada por la SEP cuando se elabore el disco maestro. Este software no será objeto de evaluación durante el protocolo de pruebas.
Recuperación del Software preinstalado	Debe presentar una recuperación a través de una partición oculta en el disco duro, la cual quedará definida por una tecla especifica ó función, la recuperación debe ser completa y absoluta de todo el software preinstalado y solicitado, que incluya e instale en forma automática el 100% del software y utilerías de la configuración preinstalada en el equipo y su activación deberá ser transparente para el usuario al momento de su operación. El licitante ganador deberá incluir la recuperación de Enciclomedia.
Mouse	Conector tipo minidin o USB con 2 botones y botón o rueda adicional de navegación en Internet, compatible con Microsoft
Fabricante	El CPU, monitor, mouse y teclado deben ser de la misma marca del equipo.
Instructivo de Operación	Instructivo impreso en español, que contemple uso, configuración y cuidados básicos de la computadora personal, pizarrón electrónico, proyector, fuente de poder ininterrumpible e impresora; deberá contener un capítulo de solución de problemas básicos de los diferentes equipos que puedan ser atendidos por los docentes en el aula.

PROYECTOR	
CONFIGURACIÓN MÍNIMA	
Sistema de proyección	1 lente de proyección
Tecnología	DLP ó LCD
Lámpara	Duración de 3,000 horas en modo económico o normal
Resolución	SVGA (800x600) píxeles
Brillantez	1600 ANSI lumens
Colores	16.7 millones de colores
Contraste	2000:1 para DLP, 450:1 para LCD
Compatibilidad de video	PAL, SECAM, NTSC
Compatibilidad RGB	SVGA real, VGA y XGA en compresión
Entradas integradas	Una para computadora, una para S-Video, una RCA video y una salida VGA
Accesorios adicionales	Cable de energía, control remoto para proyector con apuntador láser desactivado en caso de contar con él, kit de montaje a techo o a pared, en lámina de acero calibre 14, resistencia de soporte de 120 Kg. y peso no mayor a 14 Kg., con dispositivo de seguridad con llave para el montaje del proyector; cable RGB vulcanizado de ida y de regreso para conexión a la computadora, que permita la visualización del monitor de la computadora y del proyector al mismo tiempo sin perder calidad o brillantez. Cable de poder o extensión para uso rudo, para aparatos eléctricos de máximo 15 A (16 AWG), para suministro de energía desde la fuente de poder ininterrumpible. Canaletas blancas de PVC para mantener ocultos los cables del proyector.
Característica adicional	Función de ahorro de energía que apague el proyector en forma automática cuando no esté en operación continúa en un tiempo no mayor a 3 min.
Peso	No mayor a 3.5 kg.
Apagado del proyector	Dispositivo controlado por la fuente de poder ininterrumpible o software que apague el proyector (iniciando la Función StandBy) cuando cambie el estado a batería por falla de energía. El dispositivo deberá estar adaptado de forma segura, sin pegamento, cinta adhesiva ó velcro. El software debe de ser propiedad del fabricante de la fuente de poder ininterrumpible o del fabricante del proyector.
Garantía	El licitante deberá presentar carta del fabricante que especifique que la tecnología ofertada conservará sus características de brillantez, color y contraste por un mínimo de 6 años o 10,000 horas de uso, lo que ocurra primero.

PIZARRÓN INTERACTIVO	
CONFIGURACIÓN MÍNIMA	
Superficie de escritura de bajo reflejo	Mínimo 1.45 x 1.09 mts
Compatibilidad	Windows 2003 SERVER, Office 2003, Encarta 2005
Puerto de comunicación	Serial ó USB ó Bluetooth
Tipo de Operación	Con iconos gráficos o charola inteligente con sensores ópticos de ausencia, utilizando marcadores normales de tinta fugaz o marcadores secos o que permita la operación al tacto manual sobre la superficie, o al contacto de un dispositivo (plumilla ó plumones)
Funciones Hardware	Tecnología integrada en la superficie interactiva del pizarrón, comunicación en tiempo real con la computadora; permite escribir, borrar y guardar cualquier información realizada al tacto ó con dispositivo (plumilla o plumones) en su área de proyección.
Funciones de Software	Software de configuración y de la aplicación en español, en CD original, el software permite guardar o exportar archivos JPG, BMP y HTML. Teclado virtual en modo de proyección, trasfondos o plantillas y galería de imágenes incluidos, anotación en imágenes proyectadas, marcador resaltador, al manipular con dispositivo (plumilla ó plumones) ó al contacto con el dedo permite crear, editar, mover, rotar y guardar anotaciones en el software del pizarrón, permite dar vista minimizada de las páginas de los archivos del software del pizarrón. El software del pizarrón que permite la interactividad con la computadora debe permanecer activo desde el inicio de Windows en la barra de tareas.
Resplandor	60° para la superficie de bajo resplandor, no mayor 80 GU
Peso	Máximo 40 Kg.
Accesorios	2 cajas de marcadores para pizarrón blanco según la NOM-050, Marcadores específicos ó 2 dispositivos de contacto directo (plumillas) para manipulación de aplicaciones y borrador o equivalente. En caso de que las plumillas requieran baterías, estás deberán ser recargables, e incluir un recargador de baterías y un juego adicional de baterías recargables. Soporte para montaje a pared y cable de 6.1 m mínimo para conexión con la computadora. Canaletas blancas de PVC para mantener

	oculto el cable del pizarrón al CPU.

IMPRESORA MONOCROMÁTICA	
CONFIGURACIÓN MÍNIMA	
Tecnología	Láser ó Led
Páginas por minuto	17
Memoria	8 MB
Resolución	600 x 600 DPI
Interfase	Paralelo IEEE 1284 ó USB
Tamaños De Papel	Carta, A4,A5, Legal , Oficio, y Sobres
Alimentación	Manual y Automática
Charolas para papel	Capacidad de 250 Hojas
Lenguaje o emulación	PCL o GDI
Ciclo mensual de trabajo	15,000 Impresiones
Cables	(PC-Impresora) USB o Paralelo, según sea el caso de la impresora.
Consumible Incluido	El suficiente para cubrir 12,000 Hojas al 5%, certificado por el Fabricante.

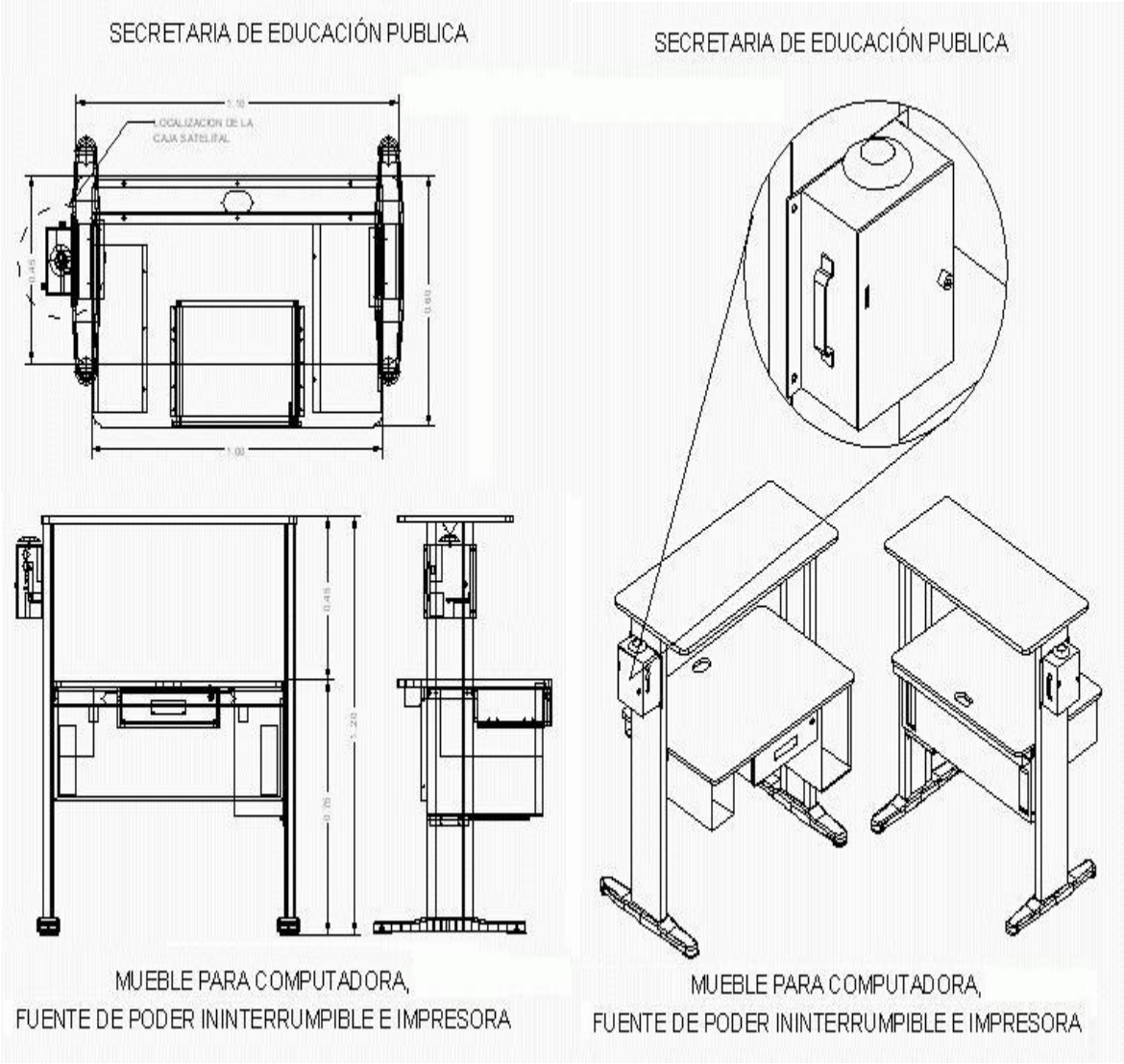
FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE	
CONFIGURACIÓN MÍNIMA	
Capacidad	1000 VA / 700 Watts.
Regulador	Electrónico; tres taps, que regulen en alto y bajo voltaje en línea (no ferroresonante)
Tiempo de respaldo	El necesario para permitir el enfriamiento y apagado de acuerdo a las especificaciones del proyector ofertado en la propuesta
Baterías	Selladas, libres de mantenimiento y recargables.
Tiempo de recarga de baterías al 90%	Máximo 5 horas
Entrada:	85 a 145 volts (sin descargar la batería), Frecuencia nominal: 60 hz.
Salida en línea CA	120 VCA ±13%
Salida en batería	120 VCA +/- 5% frecuencia: 60 Hz +/- 1%
Tiempo de transferencia	Menor a 8 ms
Forma de onda en batería	Senoidal modificada por ancho de pulso o cuasisenoidal
Protección	Contra sobrecarga y corto circuito por medio electrónico o pastilla termoprotectora (no fusibles)
Supresión de picos de	De acuerdo a la norma IEEE 587 o ANSI C62.41, categoría

CA	A y B
Software de administración en CD original	Que permita el cierre automático y desatendido de cualquier sistema operativo
Indicadores de funcionamiento	Alarma audible; voltaje de entrada; baterías; batería baja/reemplazo (independientes)
Receptáculos	6 receptáculos tipo nema 5-15R como mínimo (3 contactos como mínimo de respaldo en batería-regulación, 2 regulación o 5 receptáculos en batería-regulación) sin puentes ni adaptaciones.
Interfase	DB9 o USB, cable incluido
Requerimiento adicional	Carta del fabricante donde manifiesta que para la operación del equipo, de acuerdo a las especificaciones aquí mencionadas, no se requiere de una instalación de tierra física
Software de administración en CD original propietario del Fabricante	Que permita el monitoreo del funcionamiento del equipo desde la PC. Que permita el cierre automático de Windows 2003 SERVER.
Leyenda de Seguridad	Etiquetas de poliéster metalizado o vinil adhesivo transparente, con la durabilidad de adherencia de seis años, en color gris metálico, colocada a un costado de la mesa en el lugar donde se coloque la fuente de poder ininterrumpible que indique: ¡Atención! ✓ En este equipo únicamente deben conectarse: Fax, Computadora personal, Monitor, Proyector, Eliminador para bocinas Eliminador para microcomputadora portátil ✕ Queda prohibido conectar: Cafeteras, ventiladores, aspiradoras, máquinas de escribir, etc.

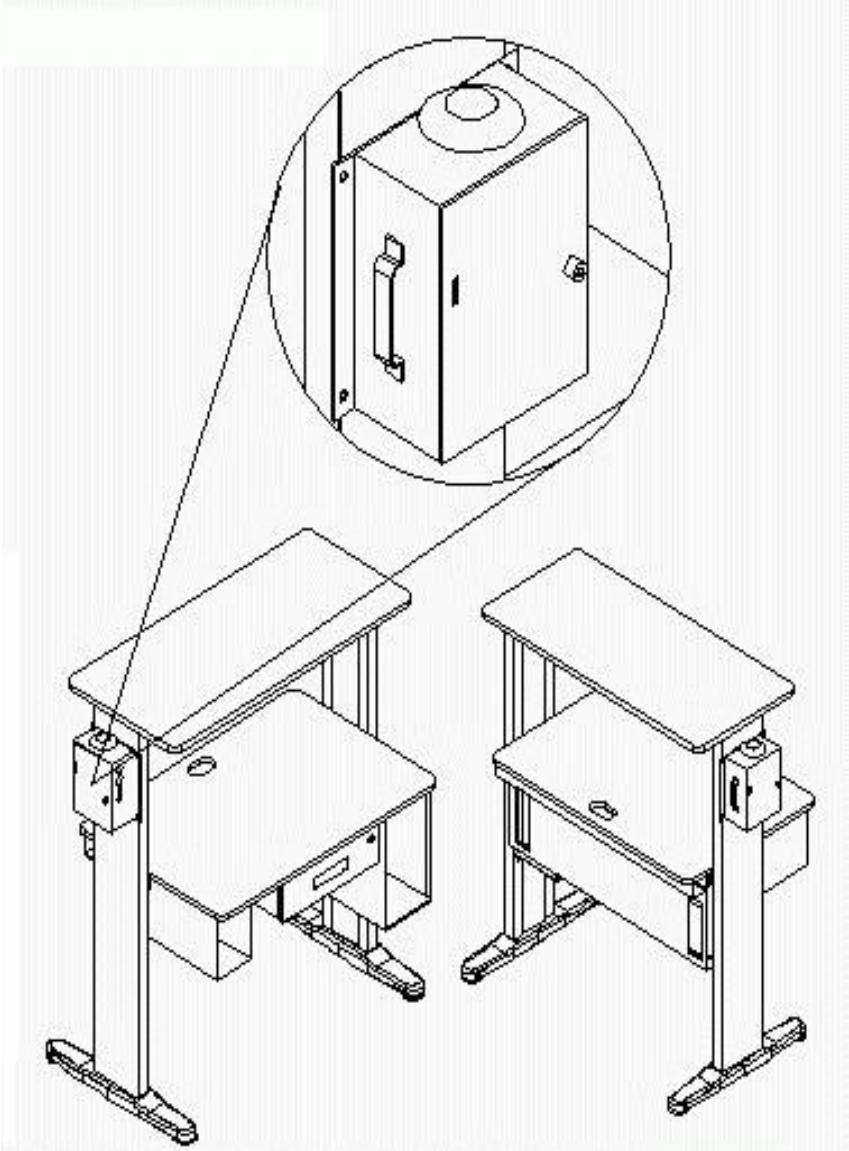
MUEBLE PARA COMPUTADORA, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA	
CONFIGURACIÓN MÍNIMA	
Características	Estructura en dos niveles; de 100 cms, ancho x 60 cms. de profundidad x 75 cms. de alto, el primer nivel y 110 cms. de ancho x 45 cms. de profundidad x 120 cms. el alto segundo nivel, contara con una gaveta central con jaladera y cerradura con 2 llaves incluidas. Que permita el guardado del porta teclado y Mouse sin desconectarlos, así como el control del proyector, las plumas,

	marcadores y borrador del pizarrón interactivo, fabricada en lamina rolada en frió cal. 22
Superficie	Las cubiertas serán de placa de MDF de 18 mm. Con laminado plástico por ambas caras de 0.6 Mm. de espesor resistente a rayones y a quemaduras. Los cantos perimetrales llevaran cinta de pvc de 2 mm. de espesor termo adherida color negro.
Esquinas del mueble	Deben presentarse redondeada.
Costados	Cuenta con un par de costados desmontables en “C” postes o costados en una sola pieza de 118 cms. de altura x 20 cms. de ancho x 4.30 cms. de espesor fabricados en lamina rolada en frió cal. 18 doblados para conformar dos postes en “C” (tipo tambor), con tapas desprendibles.
Estructura de la base	Base superior de 40 cms de largo x 4.50 cms de ancho por 3.20 cms. de altura fabricados en lamina rolada en frió cal 18 doblada para conformar un perfil en “C”. Base inferior de 65 cms de largo x 9.00 cms de ancho por 4.50 cms. de altura fabricados en lamina rolada en frió cal 18 embutida para conformar un perfil en “C”. fabricadas en lamina rolada en frió calibre 18, soldadas a los costados para formar una sola pieza izquierda y una sola pieza derecha. Que ensambladas al respaldo formaran la estructura de la mesa. Respaldo fabricado en lamina rolada en frió doblado para formar una sección en “C”
Terminado	Pintura hibrida en polvo epoxi -poliéster acabado horneado para mayor durabilidad y resistencia a usos rudos. El color será precisado por la SEP a quien resulte adjudicado.
Sistema de Ensamble	Por medio de tornillos y ganchos para un fácil ensamble.
Canastilla:	Deberá contar con dos cajas o módulos para colocar en la parte inferior el CPU y fuente de poder ininterrumpibles, las cuales deberán permitir el ajuste al tamaño de los equipos a fin de que estos no puedan ser removidos
Muestra	Se presenta un dibujo esquemático del diseño de la mesa en la siguiente pagina;
Garantía:	De acuerdo a lo establecido en el punto 6 del documento 2

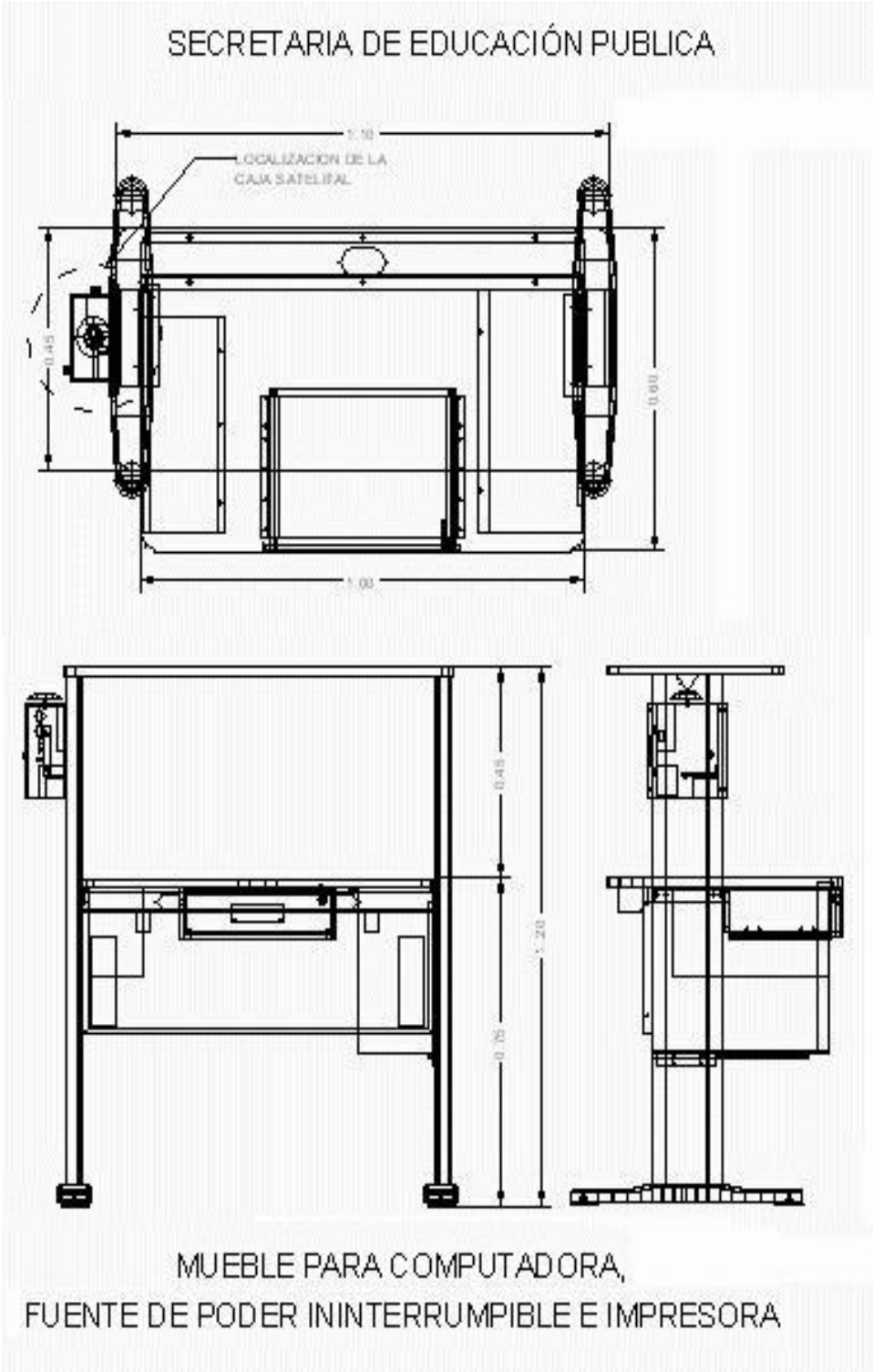
Características Identificación	Leyenda imborrable e indeleble, impresa en un serigrafía que indique “Secretaria de Educación Publica” la cual deberá colocarse al costado derecho.



SECRETARIA DE EDUCACIÓN PUBLICA



MUEBLE PARA COMPUTADORA,
FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA


SECRETARIA DE EDUCACIÓN PUBLICA
1.50
LOCALIZACION DE LA
CAJA SATELITAL
0.45
0.60
1.00
0.45
1.20
0.75
MUEBLE PARA COMPUTADORA,
FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA

Requerimientos y Especificaciones Técnicas del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto de las Aulas MMS

Características que deberá tener sistema de conectividad y monitoreo remoto

SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO REMOTO	
CONFIGURACIÓN MÍNIMA	
Cobertura	El 100% de las aulas a instalar, sin límite en la cantidad de mensajes a enviar
Comunicación	Bidireccional para recibir y enviar mensajes hacia y desde el aula
Operación	Independiente de las instalaciones del aula para reportar Incidentes incluso en ausencia de energía eléctrica
Administración diaria de Incidentes de hardware	Fecha y hora de encendido y apagado de equipos de manera desatendida: CPU, Proyector Fecha y hora de generación de diversos tipos de Incidentes de servicio (apertura de tickets) para los equipos o condiciones del aula Fecha y hora de solución de los Incidentes de servicio reportados desde el aula (cierre de ticket) Fecha y hora de generación de aviso de Incidente aún en ausencia de energía eléctrica en el aula
Administración diaria de Incidentes de Software	Fecha y hora de generación y Resolución de Incidentes de la Paquetería del Software y del Software Enciclomedia Fecha y hora de inicio y cierre del Software Enciclomedia (se requiere que el licitante indique el API necesario para la interfase con dicho programa)
Manejo de reportes de Incidentes	Enviar notificación de uno o todos los Incidentes que se originen en las aulas, en forma simultánea y selectiva a todos los administradores del servicio (SEP –supervisa todas las Aulas MMS; los administradores estatales –supervisan las aulas en el estado correspondiente-; y el Prestador –supervisa las Aulas MMS correspondientes a la Partida que le corresponda)
Consola de administración	Debe permitir administrar vía Internet: Datos de las aulas (clave de la escuela, grado, domicilio, responsables, teléfonos, mail, etc); Datos del proveedor del servicio (nombre, domicilio, centro de servicio asociado al aula, teléfonos, radiolocalizadores (pagers) de servicio, correo

	electrónico, etc), Datos de los equipos instalados en el aula (Tipo de equipo, número de serie, fecha de instalación, etc); Bitácora del tipo de Incidentes en el aula (encendido y apagado de equipos, inicio de programa Enciclomedia, Incidentes reportadas, solución de Incidentes, mensajes de emergencia y mensajes predefinidos); Acceso a los administradores autorizados al sistema (30 responsables SEP , 180 responsables estatales, 48 proveedores del servicio, 20 responsables de soporte software Enciclomedia), con restricciones de acceso (administradores SEP acceso a todo el sistema, administradores estatales al estado correspondiente y el proveedor a las aulas a las que proporcione el servicio); Envío de mensajes a las aulas ya sea libres o predeterminados. Sistema de "Chat" para asistencia al usuario remoto, Que utilice base de datos SQL o Informix para almacenamiento de información (con licenciamiento durante la vigencia del contrato, en caso de resultar ganador)
Características adicionales	Autonomía para operar ante la falta de suministro de energía eléctrica, derivado de alguna falla temporal durante al menos 72 horas y un sensor de batería baja para el aviso de una posible falla del dispositivo. Las baterías deberán ser selladas, libres de mantenimiento y recargables
Indicadores de funcionamiento	De operación, de calidad de señal y de transmisión en forma independiente
Interfase	Deberá contar con una interfase tipo DB9 o USB, cable incluido o inalámbrica. De requerir conectividad inalámbrica para su enlace a otras aulas, deberá de proveer el Access Point y las tarjetas de comunicación inalámbrica de la computadora, necesarias para su conectividad, bajo el estándar 802.11b
Requerimiento adicional	En caso de ser necesario, deberá de considerar la instalación de canaletas para guiado del cableado que el sistema requiera
Software de administración en CD original propietario del Fabricante	Que permita el monitoreo del funcionamiento de los equipos del aula y del manejo de Incidentes de servicio (tickets) en el sistema operativo Windows 2003 SERVER
Carta Compromiso	El prestador deberá de presentar carta bajo protesta de decir verdad y firmada por su representante legal, en el que manifieste que la solución presentada para el

	Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto cuenta con una concesión vigente para instalar y operar los servicios de telecomunicaciones ofertados otorgada por las autoridades u organismos competentes.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica. Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

Última hoja del Anexo No. 15 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 16

Pruebas de Instalación y Arranque del Aula

La Pruebas de Instalación y Arranque del Aula son las que se señalan en el punto “Pruebas de Instalación Aulas MMS” del Acta de Entrega/Recepción (Anexo 3 del Contrato)

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director

General de Tecnología de la Información.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 17
Entrenamiento Requerido

El Prestador se obliga a realizar una demostración del uso de los Equipos Enciclomedia (conexión de los Equipos Enciclomedia así como el encendido y apagado) a por lo menos tres (3) personas que designe la Autoridad de la Escuela.

El Prestador deberá de indicarle desde la computadora y/o pizarrón interactivo, dónde se encuentran los tutoriales del uso básico de los equipos, el tutorial de E Learning de Microsoft, así como los accesos rápidos a las aplicaciones de Office (Word, Excel, PowerPoint), y al Software Enciclomedia.

Si alguno de los bienes cuenta con herramientas que permitan interactuar más rápidamente con los Equipos Enciclomedia, el Prestador se obliga a informar como se usa y en que parte de la computadora puede acceder a estos recursos.

El Prestador deberá de entregar a la misma autoridad el manual de uso básico de los Equipos Enciclomedia de forma impresa.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director

General de Tecnología de la Información.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 18

Formatos 3.A. y, 3.B. de la Propuesta Económica del Prestador

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

Última hoja del Anexo No. 18 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 19

Procedimiento para Actualización de Software

En caso de que durante la vigencia del contrato, se presentara una actualización del Software Enciclomedia, la SEP le comunicará el hecho al Prestador cuando menos con diez (10) días hábiles de anticipación al inicio del proceso de actualización en las Aulas MMS, para que proceda a la generación de un disco maestro.

Para la generación del disco maestro, el Prestador deberá de presentar en las instalaciones de la SEP un equipo de la misma marca y modelo que al ofertado e instalado. La SEP entregará la nueva versión y el Prestador deberá instalarla en la partición etiquetada como D. Si en el momento de liberarse la nueva versión, se encuentran liberadas nuevas versiones de la Paquetería de Software que requieran ser actualizadas, la SEP le indicará por escrito al Prestador cuales de ellas deberán de considerarse en el proceso de actualización para ser incluidas para la generación del disco maestro, debiéndose generar la actualización en el mismo evento.

La validación del disco maestro se realizará por personal de la SEP indicando que se encuentra funcionando adecuadamente el Software Enciclomedia y el resto de la Paquetería de Software. Para lo cual el prestador se obliga a presentar dicho disco en las instalaciones de la SEP.

Este disco maestro deberá de ser replicado en todas y cada una de las Aulas MMS a través de los medios que el Prestador considere

prudentes. Así mismo en cada Aula MMS se deberá generar la imagen de recuperación en cada una de las computadoras ubicadas en el Aula MMS, con las nuevas versiones instaladas, para que cuando se dé la recuperación del software a través de una tecla o función determinada dicha recuperación se genere con los nuevos cambios.

Al concluir la actualización del Software Enciclomedia y de la Paquetería de Software, el Prestador levantará el Acta de Actualización que se acompaña como parte del **Anexo 4** del Contrato, y registrará en la MSC un Evento de Actualización de Software.

Al concluir el proceso, deberá presentar el Acta de Actualización a la SEP, para su validación. Una vez validada, la SEP registrará en la MSC un Evento de Actualización de Software.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director
General de Tecnología de la Información.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 20

Pruebas de Inicio de Operaciones de la MSP

INICIO DE OPERACIONES DE LA MESA DE SERVICIOS DEL PRESTADOR (MSP)

El presente anexo describe los pasos que tendrán que verificar la SEP y el Prestador, para el arranque de la Mesa de Servicios del Prestador (MSP), a fin de llevar a cabo la correcta recepción, atención y Resolución de los Incidentes en las Aulas MMS que le enviará la Mesa de Servicios de Control de Calidad de la SEP (MSC).

La SEP se reserva el derecho de verificar que la MSP, cumpla con todos los requisitos para la correcta operación y funcionamiento entre la MSC y la MSP. Adicionalmente, la MSP deberá considerar minimamente lo siguiente:

Inicio de operaciones de la MSP:

- La MSP deberá contar con al menos cinco (5) agentes de servicio (capacitados en el equipamiento de los Equipos Enciclomedia, avalados por un documento que emita el fabricante o un distribuidor autorizado) como mínimo para el inicio de las operaciones de la MSP con respecto a la atención de los Incidentes en las Aulas MMS que le enviará la MSC.
- Deberá de contar con la infraestructura (oficinas, recursos humanos, tecnología, e infraestructura de comunicaciones, etc.) necesaria para poder atender la demanda de los servicios de la MSC.
- Una vez instalada la primera Aula, el prestador deberá proporcionar a la MSC, a la SEP y a las Autoridades Estatales un número telefónico 01 800 y un número de fax, para la atención de Incidentes en su MSP con un horario de servicio de las 8:00 a la 20:00 de lunes a viernes de acuerdo al calendario escolar (incluye días festivos).

- El Prestador deberá contar con un sistema de administración de reportes de Incidentes y deberá emitir los reportes mensuales (estadísticos de servicio) de los resultados de su operación a la SEP, en forma impresa y digital.
- Deberá contar con una Página Web en línea, donde proporcionará los servicios de atención de Incidentes y deberá proporcionar los accesos y permisos necesarios (altas, bajas, cambios y consultas) para las Autoridades de la Escuela, Autoridades Educativas Estatales, la SEP y la Secretaría.

Pruebas de Inicio de Operaciones entre la MSC y la MSP

Para verificar el servicio y la calidad en la atención de los Incidentes de los Equipos Enciclomedia de las Aulas MMS entre la MSC y la MSP y para que estas funcionen correctamente, el Prestador deberá:

a) Realizr la prueba de conexión de sus enlaces de comunicaciones (anchos de banda, líneas telefónicas, equipos de comunicación LAN -WAN) desde su MSP a la MSC para verificar que se tiene una comunicación entre ambas partes.
b) La MSC realizará el levantamiento y Resolución y Cierre de un reporte de Incidente (Ticket) a la MSP, vía telefónica, vía Fax, a través de su página Web y correo electrónico, para verificar:
    - El tiempo de respuesta que brindará el agente de servicio de la MSP a la llamada telefónica, a la atención del correo electrónico, a la atención del reporte vía la página Web y a la atención que se le dará vía fax
    - La atención recibida por el agente de servicio la MSP (de acuerdo a los procedimientos establecidos por la MSP del Prestador)
    - La asesoría que le dará el agente de servicio (atención de Incidentes de Primer Nivel)
    - La MSP deberá registrar el reporte del Incidente que le genere la MSC, clasificarlo y darlo de alta en la base de datos de su sistema y le asignará un número de Ticket, para poder ser visualizado en la Página Web
    - La MSP, le comunicará a la MSC (vía telefónica, vía fax, vía correo electrónico, vía la página Web) la atención del Incidente.
    - La MSC, previa verificación con el Aula MMS que reportó el Incidente, Resuelve y Cierra, en caso de que así proceda, el Ticket y ambas verificarán que el Cierre del ticket se registró y está siendo actualizado en la página Web de la MSP.

c) Al finalizar este proceso en forma satisfactoria, la SEP levantará un Acta Circunstanciada, indicando que la MSP está lista para iniciar operaciones, en la cual se indicarán, como mínimo, los siguientes datos:

- Nombre del Prestador
- Ubicación de la MSP
- Dirección de Internet y correo electrónico
- Número telefónico 01-800
- Número de fax
- Número de agentes de servicio con que se inician operaciones
- Número y tipo de perfiles asignados a los agentes de la MSC, a la SEP, Autoridades Educativas Estatales y Autoridades de la Secretaría
- Nombre del Software utilizado por la MSP
- Número de líneas telefónicas disponibles

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA — **[EL PRESTADOR].**

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica. — Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director
General de Tecnología de la Información.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 21

Estándares de Servicio y Operación de la MSP

1. La MSP deberá contar con al menos cinco (5) agentes de servicio (capacitados en el manejo de los Equipos Enciclomedia, avalados por un documento que emita el fabricante o un distribuidor autorizado), como mínimo, para el inicio de las operaciones de la MSP con respecto a la atención de los Incidentes en las Aulas MMS que le reporte la MSC.

2. Deberá de contar con la infraestructura (oficinas, recursos humanos, tecnología, e infraestructura de comunicaciones, etc.) necesaria para poder atender la atención y Resolución de los Incidentes.

3. Deberá contar y proporcionar un número telefónico 01 800 y un número de fax, para la atención de Incidentes con un horario de servicio de las 8:00 a la 20:00 de lunes a viernes de acuerdo al calendario escolar (incluye días festivos).

4. El Prestador deberá contar con un sistema de administración de reportes de Incidentes y deberá emitir los reportes mensuales (estadísticos de servicio) de los resultados de su operación a la SEP, en forma impresa y digital.

5. Deberá contar con una Página Web en línea, donde proporcionará los servicios relacionados a la atención de Incidentes y deberá proporcionar los accesos y permisos necesarios (altas, bajas, cambios y consultas) para las Autoridades de la Escuela, Autoridades Educativas Estatales, la SEP y la Secretaría.

6. El enlace automático entre la MSC y la MSP deberá estar disponible a más tardar 30 Días después de que se levante el acta circunstancia de inicio de operaciones de la MSP.

7. Los agentes de soporte telefónico de la MSP contestarán todas las llamadas de forma profesional y con cortesía.

8. Las llamadas de los agentes de la MSC, a la MSP deberán de ser contestadas en no más de quince (15) segundos. Cualquier llamada que exceda ése tiempo se registrará como llamada abandonada en la MSC.

9. La MSP asignará un número de reporte a cada solicitud, remitirá, dará seguimiento y escalará los problemas o solicitudes de los agentes de la MSC, para cumplir con los plazos para Resolver Incidentes establecidos en el **Anexo 11** del Contrato, de cuarenta y ocho (48) horas para Aulas MMS Urbanas y setenta y dos (72) Horas para Aulas MMS Rurales.

10. Todos los reportes de Incidentes y demás solicitudes realizadas por cualquier medio de comunicación que se utilice (página WEB, teléfono, correo electrónico o fax) por parte de los agentes de la MSC deberán registrarse en el Software de Mesa de Ayuda y llevar un número consecutivo que se generará de manera automática.

11. Los agentes de soporte de la MSP, tendrán la obligación de Resolver todos los Incidente reportados y, en caso de que no puedan comunicarse con el Docente del Aula o las Autoridades de la Escuela o Autoridades Educativas Estatales, deberán de enviar al personal correspondiente para atender y Resolver el Incidente de que se trate en sitio con el número de reporte correspondiente.

12. En caso de que así aplique, dependiendo de la problemática del Incidente reportado, los agentes de soporte de la MSP podrán aprovechar las herramientas que tengan a su alcance para incrementar la posibilidad de Resolver exitosamente de manera remota.

Asimismo, la MSP deberá cumplir con lo siguiente, además de lo previsto en el Contrato y en los otros Anexos del mismo:

Seguimiento	Dar seguimiento de toda llamada de reporte de Incidentes que se registre en la MSP hasta que se Resuelva y Cierre el Incidente. Dar seguimiento al progreso de las llamadas despachadas, escaladas, y programadas.

Identificación	Se les pedirá a las personas que llamen de la MSC que proporcionen su nombre e indiquen la razón de la llamada. La llamada se registrará dentro del Software de la MSP y a la persona que llama se le dará un número único de referencia (Ticket), que se utilizará para dar seguimiento a la llamada y a la atención y Resolución del Incidente correspondiente. Consultas adicionales relacionadas con la llamada o preguntas o inquietudes deben de indicar este número de referencia. La MSP, a cada agente de la MSC, le creará un perfil; este perfil se verificará y actualizará (de ser necesario) cada vez que el agente llame a la MSP.
Registro de Incidentes	La MSP utilizará el Software de Mesa de Ayuda para registrar y administrar los Incidentes. Este sistema incluirá una base de datos con información acerca del perfil del Aula, utilizada para minimizar la cantidad de información que se le pide a la persona que llama, incluyendo ubicación, grado, tipo de equipos, etc.
Cumplimiento	Habiendo registrado la llamada, intentará determinar la causa del Incidente y la acción a tomar para atender y Resolver el Incidente. Si la MSP no puede determinar la causa del Incidente, o no puede Resolver el problema relativo al Incidente dentro de los diez minutos siguientes, o si el problema es tal que la MSP no puede solucionarlo, entonces se asignará la llamada a los ingenieros de soporte.
Escalación	La MSP, tendrán una lista de contactos de 1er, 2o y 3er nivel a quienes se deberá avisar conforme a la severidad del Incidente. A medida que se registra un Incidente, se enviará el aviso (por teléfono o por localizador) al contacto de 1er o 2o nivel. El coordinador de la MSP deberá llevar registro semanal de desempeño de Incidentes Resueltos y Cerrados y de los Incidentes abiertos, e se informará a los contactos de 1er, 2o y 3er nivel en caso de existir una demora en la atención y Resolución de los Incidentes. Se deberán tomar acciones para mejorar el desempeño y si no hay mejora, se informará al responsable de la Secretaría. El Prestador tiene la responsabilidad de monitorear que los Incidentes se estén atendiendo y Resolviendo dentro de los plazos previstos en el Contrato, y de avisar oportunamente a la Secretaría de todos aquellos que no se estén cumpliendo.

Resolución y Cierre	La Resolución y Cierre de un Incidente ocurre una vez que el agente de MSC tiene información de parte del Docente del Aula o de la Autoridad de la Escuela de que se trate de que el Incidente ha sido Resuelto. Esto lo puede hacer vía telefónica o utilizando la página WEB de la MSP. Si la MSP detecta que hay un Incidente Resuelto que la MSC no ha registrado como Resuelto y Cerrado, deberá notificarlo de inmediato a la MSC para que la MSC Cierre el Incidente, en caso de que así proceda.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR].

Representante General.

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

Última Hoja del Anexo No. 21 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 22

Procedimiento para Continuidad de Servicios

El Prestador deberá establecer un plan de contingencia y recuperación, a efecto de no interrumpir el servicio. Este plan lo deberá presentar a la SEP dentro de los treinta (30) días posteriores a la firma del Contrato y deberá cumplir mínimamente los siguientes supuestos:

- Causas de falla de energía eléctrica
- Daños en su base de datos
- Daños en sus servidores
- Falta de agentes de servicio
- Siniestros en sus instalaciones
- Falta de comunicación (teléfonos, servicios de Internet, etc)
- Robo en sus instalaciones
- Huelga de su personal, etc.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,

Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y
Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director
General de Tecnología de la Información.

Última Hoja del Anexo No. 23 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 23

Programa de Capacidades

Centros de Servicio

El Prestador deberá establecer un programa de crecimiento de sus Centros de Servicio y de su personal en el mismo, de acuerdo al Cronograma para la instalación de Aulas MMS: Este Plan lo deberá presentar a la SEP dentro de los treinta (30) días posteriores a la firma del Contrato.

Mesa de Servicio del Prestador (MSP)

El Prestador deberá establecer un programa de crecimiento de su Mesa de Servicios y de su personal en el mismo, de acuerdo al calendario de incremento de Aulas que se deberán atender como consecuencia de la instalación de Aulas MMS, indicando también el número de líneas telefónicas que adicionará en éste proceso y la capacitación que dará a sus agentes de servicio. Este Plan lo deberá presentar a la SEP dentro de los treinta (30) días posteriores a la firma del Contrato.

El Prestador deberá de realizar un documento que entregará a la SEP, donde informe y demuestre:

- Contar con cinco (5) agentes de servicio como mínimo, al inicio de su operación capacitados en la infraestructura de los Equipos Enciclomedia y que deberán contar con un documento que avale el fabricante o un distribuidor autorizado de dicha capacitación, presentando la documentación correspondiente a los treinta (30) días posteriores a la firma del Contrato.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica. Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y
Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director
General de Tecnología de la Información.

Última Hoja del Anexo No. 23 del Contrato Multianual de Prestación de Servicios que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública y por la otra la empresa _____.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 24

Stock de Refacciones

El Prestador se obliga a mantener, durante la vigencia del contrato, el siguiente stock de refacciones para las Aulas MMS:

Computadora:

1. Veinte (20) *mouse* de la misma marca del equipo ofertado.
2. Veinte (20) teclados de la misma marca del equipo ofertado.
3. 5 Monitores del mismo tipo y marca del equipo ofertado.

Proyector:

1. Veinte (20) lámparas con duración de tres mil (3,000) horas en modo económico o normal, de la misma marca del equipo ofertado.

Pizarrón Interactivo:

1. Tres (3) juegos de marcadores específicos (si forma parte de la configuración del equipo ofertado).
2. Tres (3) Borradores electrónicos (si forma parte de la configuración del equipo ofertado).
3. Cinco (5) dispositivos de contacto directo (plumillas) para manipulación de aplicaciones (si forma parte de la configuración del equipo ofertado).

Impresora:

1. Diez (10) tambores de (si forma parte de la configuración del equipo ofertado).

Fuente de Poder Ininterrumpible:

1. Treinta (30) baterías de la marca y modelo del equipo ofertado.

Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto.

1. Los Materiales y Equipo de dos (2) Sistemas de Conectividad y Monitoreo.

Equipos Enciclomedia

Los Equipos Enciclomedia (equipamiento y mobiliario) de cinco (5) Aulas MMS, de acuerdo a la configuración del Equipo Enciclomedia ofertado con base en la descripción del punto 2.1.2, del Apartado 2 – Información Técnica de las Bases de Licitación.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	**[EL PRESTADOR]**
M.C. Lorenzo Gómez Morín Fuentes Subsecretario de Educación Básica Ing. José Maria Fraustro Siller Oficial Mayor Antonio Guzmán Velasco Director General de Recursos Materiales y Servicios Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina Director General de Tecnología de la Información	Representante Legal

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 25

Formato de Fianza

TEXTO DE PÓLIZA DE FIANZA

Las obligaciones derivadas de la suscripción del (los) contrato(s) respectivo(s), serán garantizadas por el (los) licitante(s) ganador(es), mediante fianza expedida por institución autorizada, por un importe equivalente al 10% del Valor del Contrato, a **Favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de la Secretaría de Educación Pública.** El texto de la fianza se ajustará en términos generales a lo siguiente:

AFIANZADORA …… S.A. ., SE CONSTITUYE FIADORA HASTA POR LA SUMA **$.....** **(** …….. MILLONES) ANTE, A FAVOR Y A DISPOSICIÓN DE ----------, PARA GARANTIZAR POR ----------EL FIEL, DEBIDO Y EXACTO CUMPLIMIENTO, DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO NÚMERO **----------** Y DE LOS ANEXOS DEL MISMO, CELEBRADO ENTRE ---------- Y NUESTRO FIADO. EL CONTRATO CITADO TIENE POR OBJETO: **----------**" Y SU MONTO TOTAL ASCIENDE A $ (----------)) ESTA FIANZA SE OTORGA ATENDIENDO A LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO Y SUS ANEXOS Y GARANTIZA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO Y SUS ANEXOS, POR PARTE DE NUESTRO FIADO, LAS CUALES DEBERÁN SER REALIZADAS EN LOS PLAZOS QUE

PARA TAL EFECTO SE ESTABLECIERON EN EL MISMO. EN CASO DE QUE SEA NECESARIO PRORROGAR EL PLAZO SEÑALADO O CONCEDER ESPERAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO GARANTIZADO Y SUS ANEXOS DERIVADAS DE LA FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS DE AMPLIACIÓN AL MONTO O AL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO, ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS CONSIENTE QUE LA VIGENCIA DE LA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA, EN CONCORDANCIA CON LAS PRÓRROGAS O ESPERAS OTORGADAS HASTA EN UN 20% DE LA VIGENCIA ORIGINAL DEL CONTRATO. ESTA FIANZA GARANTIZA LA TOTAL EJECUCIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO, AÚN CUANDO PARTE DE ELLAS SE SUBCONTRATEN. EL PAGO DE LA FIANZA ES INDEPENDIENTE DEL QUE SE RECLAME AL FIADO POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES ESTIPULADAS EN EL CONTRATO GARANTIZADO. ESTA FIANZA NO ES EXCLUYENTE DE LA EXIGIBILIDAD QUE EL BENEFICIARIO HAGA VALER EN CONTRA DE NUESTRO FIADO POR CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DERIVADO DEL CONTRATO QUE PUEDA EXCEDER DEL VALOR CONSIGNADO EN ESTA PÓLIZA. LA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE SOMETE EXPRESAMENTE A LOS PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN PREVISTOS EN LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA LA EFECTIVIDAD DE LA FIANZA, AUN PARA EL CASO DE QUE PROCEDIERA EL COBRO DE INTERESES CON MOTIVO DEL PAGO EXTEMPORÁNEO DEL IMPORTE DE LA PÓLIZA DE FIANZA REQUERIDA. EL BENEFICIARIO DISPONDRÁ DE UN TÉRMINO DE DIEZ MESES PARA FORMULAR LA RECLAMACIÓN DE ESTA PÓLIZA, EL QUE SE COMPUTARÁ A PARTIR DEL VENCIMIENTO DE LA VIGENCIA DE LA FIANZA. LA EJECUCIÓN Y PRESTACIÓN TOTAL DE LOS SERVICIOS, OBJETO DEL CONTRATO GARANTIZADO Y DE SUS PRÓRROGAS Y ESPERAS O A PARTIR DE QUE SE DÉ POR RESCINDIDO EL CONTRATO, LO QUE OCURRA CON POSTERIORIDAD. LA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE COMPROMETE A PAGAR HASTA EL 100% DEL IMPORTE GARANTIZADO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL DEL CONTRATO. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS TENDRÁ UN PLAZO HASTA DE TREINTA (30) DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE INTEGRE LA RECLAMACIÓN PARA PROCEDER A SU PAGO, O EN SU CASO, PARA COMUNICAR POR ESCRITO AL BENEFICIARIO LAS RAZONES, CAUSAS O MOTIVOS DE SU IMPROCEDENCIA. ESTA FIANZA ESTARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE RESOLUCIÓN FIRME QUE HAYA CAUSADO EJECUTORIA POR AUTORIDAD COMPETENTE. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE OBLIGA A PAGAR LA PRESENTE FIANZA INDEPENDIENTEMENTE DE QUE SU FIADO INTERPONGA CUALQUIER TIPO DE RECURSO ANTE INSTANCIAS DEL ORDEN ADMINISTRATIVO O NO JUDICIAL, POR LO QUE EL PAGO NO SE ENCONTRARÁ SUPEDITADO A LA

RESOLUCIÓN RESPECTIVA, SIEMPRE Y CUANDO EL FIADO LO HAYA ACEPTADO EXPRESAMENTE EN EL CONTRATO GARANTIZADO. LA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE OBLIGA A ABSTENERSE DE OPONER COMO EXCEPCIÓN PARA EFECTOS DE PAGO DE ÉSTA FIANZA, LA DE COMPENSACIÓN DEL CRÉDITO QUE TENGA SU FIADO CONTRA ----------, EL BENEFICIARIO , PARA LO CUAL HACE EXPRESA RENUNCIA DE LA OPCIÓN QUE LE OTORGA EL ARTÍCULO 2813 DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL, EN LA INTELIGENCIA DE QUE SU FIADO HA REALIZADO EN EL CONTRATO GARANTIZADO LA RENUNCIA EXPRESA AL BENEFICIO DE COMPENSACIÓN EN TÉRMINOS DE LO QUE DISPONEN LOS ARTÍCULOS 2197, EN RELACIÓN CON EL 2192 FRACCIÓN I DEL CITADO CÓDIGO. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS QUEDARÁ LIBERADA DE SU OBLIGACIÓN FIADORA SIEMPRE Y CUANDO EL BENEFICIARIO SOLICITE EXPRESAMENTE Y POR ESCRITO LA CANCELACIÓN DE LA PRESENTE GARANTÍA. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE OBLIGA A ATENDER LAS RECLAMACIONES FIRMADAS POR EL BENEFICIARIO, MISMAS QUE DEBERÁN CONTENER LOS SIGUIENTES DATOS: FECHA DE LA RECLAMACIÓN; NÚMERO DE PÓLIZA DE FIANZA RELACIONADO CON LA RECLAMACIÓN RECIBIDA; FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA FIANZA; MONTO DE LA FIANZA; NOMBRE O DENOMINACIÓN DEL FIADO; NOMBRE O DENOMINACIÓN DEL BENEFICIARIO; DOMICILIO DEL BENEFICIARIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES; DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA; REFERENCIA DEL CONTRATO FUENTE (FECHAS, NÚMERO DE CONTRATO, ETC.); DESCRIPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA QUE MOTIVA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN, ACOMPAÑANDO LA DOCUMENTACIÓN QUE SIRVA COMO SOPORTE PARA COMPROBAR LO DECLARADO Y EL IMPORTE DE LO RECLAMADO, QUE NUNCA PODRÁ SER SUPERIOR AL MONTO DE LA FIANZA. FIN DEL TEXTO. EN CASO DE QUE ESTA FIANZA NO SE RENUEVE A MÁS TARDAR TREINTA (30) DÍAS ANTES DE SU VENCIMIENTO POR UN PLAZO IGUAL AL DE SU VIGENCIA ORIGINAL, EL BENEFICIARIO PODRÁ HACER EFECTIVO EL CIEN POR CIENTO (100%) DEL IMPORTE GARANTIZADO.

MEXICO, D.F. A 01 DE DE 2005

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 titulo V capitulo 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 incremento en los Servicios objeto del Contrato, el Prestador deberá entregar la modificación respectiva a la Garantía de Cumplimiento por dicho incremento.

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 26
Cronograma

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director General de Tecnología de la Información.

CONTRATO MULTIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 27

Ejemplos del Desarrollo de Fórmulas

General

Este Anexo 27 ilustra el desarrollo de las formulas contenidas en el Anexo 10 del "Apartado 4 – Modelo de Contrato Multianual de Prestación de Servicios" en el entendido de que los siguientes ejemplos son meramente ilustrativos sin que por ello se entienda modificado o adicionado de manera alguna el modelo de Contrato que se contiene en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato Multianual de Prestación de Servicios, el cual en todo caso continuará siendo de aplicación. En caso de discrepancia entre lo previsto en este Anexo 27 y lo previsto en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato Multianual de Prestación de Servicios", aplicará lo previsto en el "Apartado 4 – Modelo de Contrato Multianual de Prestación de Servicios".

1.2Supuestos

Para estar en condiciones de desarrollar las formulas, partimos de una serie de supuestos imaginarios que se contienen en un formato 3A y una tabla 1 que forman parte de este Anexo 27, en el entendido que en el desarrollo de estas formulas (a) no se consideró la realización de ajuste alguno a las Tarifas MMS por variación al Índice Nacional de Precios al Consumidor y (b) el plazo cubierto es de agosto de 2005 a junio de 2006:

(i) conforme al formato 3A adjunto, se asume que la Partida consta de 15 Aulas MMS, mismas que para mayor facilidad, se identificaron con una letra;

(ii) conforme al formato 3A adjunto, se asume que la Tarifa por Inicio de Disponibilidad asciende a la cantidad de $11.00 Pesos y la Tarifa MMS asciende a la cantidad de $10 pesos;

(iii) Conforme a la tabla 1, se asume la Fecha Programada de Inicio del Servicio de cada una de las Aulas MMS de este ejemplo, así como la Fecha de Inicio del Servicio de las mismas; y

(iv) Se asumen Días de Aula MMS No Disponible que se reflejan en dicha tabla 1.

(v) Se asumen como penalidades, una pena por demora equivalente al cinco por ciento (5%) de la Tarifa MMS Diaria y una cantidad equivalente al diez por ciento (10%) de la Tarifa MMS Diaria por cada Día de Aula MMS no disponible.

Formato 3.A (Extracto)

Tarifas y montos mensuales por Aula

Mes	No. Aulas MMS Instaladas (a)	Tarifa por Inicio de Disponibilidad Pesos $ (b)	Monto por Inicio de Disponibilidad Pesos $ (c)=(a)x(b)	No. Aulas MMS Disponibles (Acumulado) (1)	Tarifa MMS Pesos $ (2)	Monto por Aulas MMS Pesos $ (3)=(1)x(2)	Identificación de las Aulas*
Ago-05	2	11.00	22.00	2	10.00	20.00	A,B
Sep-05	3	11.00	33.00	5	10.00	50.00	D,E
Oct-05	2	11.00	22.00	7	10.00	70.00	G
Nov-05	6	11.00	66.00	13	10.00	130.00	H,J,K,L
Dic-05	6	11.00	66.00	19	10.00	190.00	N,Q
Ene-06	3	11.00	33.00	22	10.00	220.00	T
Feb-06	1	11.00	11.00	23	10.00	230.00	W
Mar-06	2	11.00	22.00	25	10.00	250.00	X,Y
Abr-06			-	25	10.00	250.00	
May-06			-	25	10.00	250.00	

* esta columna no forma parte del Formato 3.A.

Tabla 1

Fechas de Inicio del Servicio y de Disponibilidad

AULA	Aula Instalada		Atención de Incidentes*		Aula No Disponible
	Fecha Programada de Inicio del Servicio	Fecha de Inicio del Servicio	Día de Reporte de Incidente en la MSP	Día en que se Resolvió el Incidente	Fechas de No Disponibilidad
A	31-Ago-05	20-Ago-05	8 mayo 06	9 mayo 06	-
B	31-Ago-05	31-Ago-05	2 febrero 06	13 febrero 06	4 febrero 06 al 12 febrero 06
D	30-Sep-05	15-Nov-05	23 marzo 06	31 marzo 06	25 marzo 06 al 30 marzo 06
E	30-Sep-05	13-Dic-05	9 abril 06	22 abril 06	11 de abril 06 al 21 de abril 06
G	31-Oct-05	05-Nov-05	15 noviebre 05	22 diciembre 05	17 noviembre 05 al 21 diciembre 05
H	30-Nov-05	10-Nov-05	22 noviembre 05	25 noviembre 05	24 noviembre 05
J	30-Nov-05	20-Nov-05	15 diciembre 05	20 diciembre 05	17 diciembre 05 al 19 diciembre 05
K	30-Nov-05	03-Dic-05	-	-	-
L	30-Nov-05	15-Ene-06	15 enero 06	24 marzo 06	17 enero 06 y 23 marzo 06
N	31-Dic-05	01-Dic-05	18 diciembre 05	16 febrero 06	20 diciembre 05 al 15 febrero 06
Q	31-Dic-05	28-Dic-05	31 diciembre 05	29 abril 06	2 enero 06 al 28 abril 06
T	31-Ene-06	15-Ene-06	7 enero 06	20 enero 06	9 enero 06 al 19 enero 06
W	28-Feb-06	28-Feb-06	23 abril 05	9 mayo 05	25 abril 05 al 8 mayo 05
X	31-Mar-06	31-Mar-06	31 marzo 06	3 abril 06	2 abril 06
Y	31-Mar-06	15-Abr-05	15 abril 06	20 abril 06	17 abril 06 al 19 abril 06

* se asume que todas las aulas son urbanas

1.3 Ejemplos

EJEMPLO DE CÁLCULO DEL PAGO MENSUAL POR TARIFA DE INICIO DE DISPONIBILIDAD
(Cifras en pesos)

$PIM_n = TIM * AIM_n - DTDM * TDM * 0.05$

n	PAGO POR INICIO DE DISPONIBILIDAD				PENALIZACIONES POR DEMORA					
	AULAS MMS INSTALADAS		TIM	TOTAL	DTDM			TDM	TOTAL	TOTAL
	Número (a)	Etiqueta	(b)	(c) = (a) x (b)	Fecha Programada de Inicio del Servicio (d)	Fecha de Inicio del Servicio (e)	Días de Demora Efectivos en el Mes (f) = (e) - (d)	(g)	(h) = (g) x (f) x 0.05	(i) = (c) - (h)
2005										
AGOSTO	1	A	11.00	11.00	31/08/2005	20/08/2005	0	0.33	-	11.00
	1	B	11.00	11.00	31/08/2005	31/08/2005	0	0.33	-	11.00
TOTAL AGOSTO	**2**			**22.00**			**0**		**-**	**22.00**
TOTAL SEPTIEMBRE	**0**			**-**			**0**		**-**	**-**
TOTAL OCTUBRE	**0**			**-**			**0**		**-**	**-**
NOVIEMBRE	1	H	11.00	11.00	30/11/2005	10/11/2005	0	0.33	-	11.00
	1	J	11.00	11.00	30/11/2005	20/11/2005	0	0.33	-	11.00
	1	D	11.00	11.00	30/09/2005	15/11/2005	46	0.33	0.77	10.23
	1	G	11.00	11.00	31/10/2005	05/11/2005	5	0.33	0.08	10.92
TOTAL NOVIEMBRE	**4**			**44.00**			**51**		**0.85**	**43.15**
	1	N	11.00	11.00	31/12/2005	01/12/2005	0	0.33	-	11.00
	1	Q	11.00	11.00	31/12/2005	28/12/2005	0	0.33	-	11.00
	1	E	11.00	11.00	30/09/2005	13/12/2005	74	0.33	1.23	9.77
	1	K	11.00	11.00	30/11/2005	03/12/2005	3	0.33	0.05	10.95
TOTAL DICIEMBRE	**4**			**44.00**			**77**		**1.28**	**42.72**
TOTAL 2005	**10**			**110.00**			**128**		**2.13**	**107.87**
2006										
ENERO	1	T	11.00	11.00	31/01/2006	15/01/2006	0	0.33	-	11.00
	1	L	11.00	11.00	30/11/2005	15/01/2006	46	0.33	0.77	10.23
TOTAL ENERO	**2**			**22.00**			**46**		**0.77**	**21.23**
FEBRERO	1	W	11.00	11.00	28/02/2006	28/02/2006	0	0.33	-	11.00
TOTAL FEBRERO	**1**			**11.00**			**0**		**-**	**11.00**
MARZO	1	X	11.00	11.00	31/03/2006	31/03/2006	0	0.33	-	11.00
TOTAL MARZO	**1**						**0**		**-**	**11.00**
ABRIL	1	Y	11.00	11.00	31/03/2006	15/04/2006	15	0.33	0.25	10.75
TOTAL ABRIL	**1**			**11.00**			**15**		**0.25**	**10.75**
TOTAL 2006	**5**			**44.00**			**61**		**1.02**	**53.98**
TOTAL 2005 Y 2006	**15**			**154.00**			**189**		**3.15**	**161.85**

EJEMPLO DE CÁLCULO DEL PAGO MENSUAL DE LA TARIFA MMS

(Cifras en pesos)

		PM = (PM1) + (PM2) - K																		
		PM1				PM2				K										
										(DTAM X TDM X 0.1)				DDEM x TDM						
										Días de No Disponibilidad										
n	Identificación de Aulas Operando por primera vez	TDM (a)	Fecha de Inicio del Servicio (b)	Días de Disponiblilidad en el primer Mes de Operación*/ (c) = # días del mes - (b)	TOTAL PM1 = (a) x (c)	Identificación de Aulas Operando	TM (e)	AOM (f)	TOTAL PM2 = (e x f)	DÍA INICIO (g1)	DÍA FINAL (g2)	Total de Días de Aula MMS No Disponible DTAM = g2 -g1	TOTAL = (DTAM X TDM X 0.1)	Días de Tolerancia (h)	Total de Días de Aula MMS No Disponible Excedentes DDEM = (DTAM - h)	TOTAL = DDEM X TDM	TOTAL K	TOTAL PM = PM1 + PM2 - K
2005																				
AGOSTO	A	0.33	20/08/2005	12	4.00				-								-	4.00
	B	0.33	31/08/2005	1	0.33				-								-	0.33
TOTAL AGOSTO				13	4.33			0	-			0					-	4.33
SEPTIEMBRE		0.33				A	10.00	1	10.00								-	10.00
		0.33				B	10.00	1	10.00								-	10.00
TOTAL SEPTIEMBRE				0	-			2	20.00			0					-	20.00
OCTUBRE		0.33				A	10.00	1	10.00								-	10.00
		0.33				B	10.00	1	10.00								-	10.00
TOTAL OCTUBRE				0	-			2	20.00			0	-				-	20.00
NOVIEMBRE		0.33				A	10.00	1	10.00								-	10.00
		0.33				B	10.00	1	10.00								-	10.00
	D	0.33	15/11/2005	16	5.33				-								-	5.33
	G	0.33	05/11/2005	26	8.67	G	10.00	0	-	17/11/2005	30/11/2005	14	0.47	3	11	3.67	4.14	4.53
	H	0.33	10/11/2005	21	7.00	H	10.00	0	-	24/11/2005	24/11/2005	1	0.03	3	0	-	0.03	6.97
	J	0.33	20/11/2005	11	3.67				-								-	3.67
TOTAL NOVIEMBRE				74	24.67			2	20.00			15	0.50				4.17	40.50
DICIEMBRE		0.33				A	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				B	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				D	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				G	10.0	1	10.00	01/12/2005	21/12/2005	21	0.70	-	21	7.00	7.70	2.30
		0.33				H	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				J	10.0	1	10.00	17/12/2005	19/12/2005	3	0.10	3	0	-	0.10	9.90
	E	0.33	13/12/2005	19	6.33				-								-	6.33
	K	0.33	03/12/2005	29	9.67				-								-	9.67
	N	0.33	01/12/2005	31	10.33	N	10.0	0	-	20/12/2005	31/12/2005	12	0.40	3	9	3.00	3.40	6.93
	Q	0.33	28/12/2005	4	1.33				-								-	1.33
TOTAL DICIEMBRE				83	27.67			6	60.00			36	1.20			10.00	11.20	76.47
TOTAL 2005				170	56.67				120.00			51				10.00	15.37	161.30

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL

		PM1					PM2				K								
											(DTAM X TDM X 0.1)				DDEM x TDM				
											Días de No Disponibilidad								
n	Identificación de Aulas Operando por primera vez	TDM (a)	Fecha de Inicio del Servicio (b)	Días de Disponiblilidad en el primer Mes de Operación*/ (c) = # días del mes - (b)	TOTAL PM1 = (a) x (c)		Identificación de Aulas Operando	TM (e)	AOM (f)	TOTAL PM2 = (e x f)	DÍA INICIO (g1)	DÍA FINAL (g2)	Total de Días de Aula MMS No Disponible DTAM = g2 -g1	TOTAL = (DTAM X TDM X 0.1)	Días de Tolerancia (h)	Total de Días de Aula MMS No Disponible Excedentes DDEM = (DTAM - h)	TOTAL = DDEM X TDM	TOTAL K	TOTAL PM = PM1 + PM2 - K
2006																			
		0.33					A	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					B	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					D	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					E	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					G	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					H	10.0	1	10.00								-	10.00
ENERO		0.33					J	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					K	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					N	10.0	1	10.00	01/01/2006	31/01/2006	31	1.03	-	31	10.33	11.36	-1.36
		0.33					Q	10.0	1	10.00	02/01/2006	31/01/2006	30	1.00	3	27	9.00	10.00	0.00
	L	0.33	15/01/2006	17	5.67		L	10.0	0	-	17/01/2006	31/01/2006	15	0.50	3	12	4.00	4.50	1.17
	T	0.33	15/01/2006	17	5.67		T	10.0	0	-	09/01/2006	19/01/2006	11	0.37	3	8	2.67	3.04	2.63
	U	0.33	17/01/2006	15	5.00					-								-	5.00
TOTAL ENERO				**49**	**16.33**				**10**	**100.00**			**87**	**2.90**				**28.90**	**87.43**
		0.33					A	10.0	1	10.00									10.00
		0.33					B	10.0	1	10.00									10.00
		0.33					D	10.0	1	10.00									10.00
		0.33					E	10.0	1	10.00									10.00
		0.33					G	10.0	1	10.00									10.00
		0.33					H	10.0	1	10.00									10.00
FEBRERO		0.33					J	10.0	1	10.00									10.00
		0.33					K	10.0	1	10.00									10.00
		0.33					L	10.0	1	10.00	01/02/2006	28/02/2006	28	0.93	-	28	9.33	10.26	-0.26
		0.33					N	10.0	1	10.00	01/02/2006	15/02/2006	15	0.50	-	15	5.00	5.50	4.50
		0.33					Q	10.0	1	10.00	01/02/2006	28/02/2006	28	0.93	-	28	9.33	10.26	-0.26
		0.33					T	10.0	1	10.00									10.00
	W	0.33	28/02/2006	1	0.33					-									0.33
TOTAL FEBRERO				**1**	**0.33**				**12**	**120.00**			**71**	**2.36**				**26.02**	**94.31**
		0.33					A	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					B	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					D	10.0	1	10.00	25/03/2006	30/03/2006	6	0.20	3	3	1.00	1.20	8.80
		0.33					E	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					G	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					H	10.0	1	10.00								-	10.00
MARZO		0.33					J	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					K	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					L	10.0	1	10.00	01/03/2006	23/03/2006	23	0.77	-	23	7.67	8.44	1.56
		0.33					N	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					Q	10.0	1	10.00	01/03/2006	31/03/2006	31	1.03	-	31	10.33	11.36	-1.36
		0.33					T	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33					W	10.0	1	10.00								-	10.00
	X	0.33	31/03/2006	1	0.33					-								-	0.33
TOTAL MARZO				**1**	**0.33**				**13**	**130.00**				**2.00**				**21.00**	**109.33**

EJEMPLO DE CÁLCULO DEL PAGO MENSUAL DE LA TARIFA MMS
(Cifras en pesos)

		PM = (PM1) + (PM2) - K																
		PM1				PM2				K								
										(DTAM X TDM X 0.1)				DDEM x TDM				
										Días de No Disponibilidad								
n	Identificación de Aulas Operando por primera vez	TDM (a)	Fecha de Inicio del Servicio (b)	Días de Disponiblilidad en el primer Mes de Operación*/ (c) = # días del mes - (b)	TOTAL PM1 = (a) x (c)	Identificación de Aulas Operando	TM (e)	AOM (f)	TOTAL PM2 = (e x f)	DÍA INICIO (g1)	DÍA FINAL (g2)	Total de Días de Aula MMS No Disponible DTAM = g2 -g1	TOTAL = (DTAM X TDM X 0.1)	Días de Tolerancia (h)	Total de Días de Aula MMS No Disponible Excedentes DDEM = (DTAM - h)	TOTAL = DDEM X TDM	TOTAL K	TOTAL PM = PM1 + PM2 - K
2006																		
		0.33				A	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				B	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				D	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				E	10.0	1	10.00	11/04/2006	21/04/2006	11	0.37	3	8	2.67	3.04	6.96
		0.33				G	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				H	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				J	10.0	1	10.00								-	10.00
ABRIL		0.33				K	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				L	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				N	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				Q	10.0	1	10.00	01/04/2006	28/04/2006	28	0.93	-	28	9.33	10.26	-0.26
		0.33				T	10.0	1	10.00									10.00
		0.33				W	10.0	1	10.00	25/04/2006	30/04/2006	6	0.20	3	3	1.00	1.20	8.80
		0.33				X	10.0	1	10.00	02/04/2005	02/04/2005	1	0.03	3	0	-	0.03	9.97
	Y	0.33	15/04/2006	16	5.33	Y	10.0	0	-	17/04/2005	19/04/2005	3	0.10	3	0	-	0.10	5.23
	Z	0.33	30/04/2006	1	0.33												-	0.33
TOTAL ABRIL				**17**	**5.67**			**14**	**140.00**				**1.63**				**14.63**	**131.04**
		0.33				A	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				B	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				D	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				E	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				G	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				H	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				J	10.0	1	10.00								-	10.00
MAYO		0.33				K	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				L	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				N	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				Q	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				T	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				W	10.0	1	10.00	01/05/2005	08/05/2005	8	0.27	-	8	2.67	2.94	7.06
		0.33				X	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				Y	10.0	1	10.00								-	10.00
TOTAL MAYO				**0**	**-**			**15**	**150.00**				**0.27**				**2.94**	**147.06**

EJEMPLO DE CÁLCULO DEL PAGO MENSUAL DE LA TARIFA MMS
(Cifras en pesos)

		PM = (PM1) + (PM2) - K																
		PM1				PM2				K								
										(DTAM X TDM X 0.1)				DDEM x TDM				
n	Identificación de Aulas Operando por primera vez	TDM (a)	Fecha de Inicio del Servicio (b)	Días de Disponiblilidad en el primer Mes de Operación*/ (c) = # días del mes - (b)	TOTAL PM1 = (a) x (c)	Identificación de Aulas Operando	TM (e)	AOM (f)	TOTAL PM2 = (e x f)	Días de No Disponibilidad DÍA INICIO (g1)	Días de No Disponibilidad DÍA FINAL (g2)	Total de Días de Aula MMS No Disponible DTAM = g2 -g1	TOTAL = (DTAM X TDM X 0.1)	Días de Tolerancia (h)	Total de Días de Aula MMS No Disponible Excedentes DDEM = (DTAM - h)	TOTAL = DDEM X TDM	TOTAL K	TOTAL PM = PM1 + PM2 - K
2006																		
		0.33				A	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				B	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				D	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				E	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				G	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				H	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				J	10.0	1	10.00								-	10.00
JUNIO		0.33				K	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				L	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				N	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				Q	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				T	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				W	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				X	10.0	1	10.00								-	10.00
		0.33				Y	10.0	1	10.00								-	10.00
TOTAL JUNIO				**0**	**-**			**15**	**150.00**			**0**	**-**	**-**			**-**	**150.00**
TOTAL 2006				**68**	**22.67**				**790.00**			**158**	**9.16**			**-**	**93.49**	**719.18**
TOTAL 2005 Y 2006				**238**	**79.33**				**910.00**			**209**	**9.16**			**10.00**	**108.86**	**880.47**

*/ Los número de días para cada mes son: enero 31; febrero 28; marzo 31; abril 30; mayo 31; junio 30; julio 31; algosto 31; septiembre 30; octubre 31; noviembre 30; diciembre 31. Para el año 2008 el mes de febrero se

EJEMPLO DEL PAGO TOTAL
(Cifras en pesos)

MES	CÁLCULO DE PAGO				
	P I M (a)	P M (b)	VALOR TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO (c) = (a) + (b)	IVA (d)	PAGO TOTAL A FACTURAR (e) = (c) + (d)
2005					
AGOSTO	*22.00*	*4.33*	*26.33*	*3.95*	*30.28*
SEPTIEMBRE	*-*	*20.00*	*20.00*	*3.00*	*23.00*
OCTUBRE	*-*	*20.00*	*20.00*	*3.00*	*23.00*
NOVIEMBRE	*43.15*	*40.50*	*83.65*	*12.55*	*96.19*
DICIEMBRE	*42.72*	*76.47*	*119.19*	*17.88*	*137.06*
2006					
ENERO	*21.23*	*87.43*	*108.66*	*16.30*	*124.96*
FEBRERO	*11.00*	*94.31*	*105.31*	*15.80*	*121.11*
MARZO	*11.00*	*109.33*	*120.33*	*18.05*	*138.38*
ABRIL	*10.75*	*131.04*	*141.79*	*21.27*	*163.05*
MAYO	*-*	*147.06*	*147.06*	*22.06*	*169.12*
JUNIO	*-*	*150.00*	*150.00*	*22.50*	*172.50*
TOTALES	**161.85**	**880.47**	**1,042.32**	**156.35**	**1,198.67**

EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

[EL PRESTADOR]

M.C. Lorenzo Gómez-Morin-Fuentes,
Subsecretario De Educación Básica.

Representante General.

Ing. José María Fraustro Siller,
Oficial Mayor.

M.C. Antonio Guzmán Velasco,
Director General de Recursos Materiales y Servicios.

Ing. Francisco Javier Cárdenas Medina, Director
General de Tecnología de la Información.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 20

Anexo 18 de cada uno de los Contratos MMS celebrados con los Proveedores MMS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 21

Sección Económica de la Propuesta del Prestador

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 22

Niveles de Servicios MSC y Penalizaciones

1. El Prestador deberá cumplir con los niveles de servicio que a continuación se indican en la Tabla 1. En el caso de que el Prestador no alcance los niveles de servicio indicados, se aplicarán las penalizaciones correspondientes de acuerdo a los niveles de incumplimiento.

Tabla 1. INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO DE LA MSC

Nombre	Descripción	Nivel de Servicio	Porcentaje de cumplimiento	Penalización
Abandono de Llamada	Se considera "Abandono de llamada", las llamadas registradas por el IVR y/o el ACD y no contestadas por los Agentes de la MSC en un tiempo máximo de 90 segundos.	<= 5% del total de llamadas	95%	0.5% por punto porcentual debajo del porcentaje de cumplimiento, sobre la facturación mensual de los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA y Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS (se considera la facturación de ambos servicios).
Tiempo de Soporte Técnico a Incidentes generados por el SCMR	Es el tiempo de Soporte Técnico desde que se adquiere el registro de un Incidente obtenido por el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto hasta que el Incidente quede Resuelto, o sea Canalizado.	<=30 min.	80%	0.5% por punto porcentual fuera de estándar sobre la facturación mensual de los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA, en relación con la Tarifa SS-SCMR-ASA y Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS.
Tiempo de Soporte Técnico a Incidentes reportados.	Es el tiempo desde que un Agente de la MSC contesta una llamada telefónica o desde la recepción de un Incidente reportado por cualquier otro Sistema de Comunicación diverso al SCMR hasta que el Incidente quede Resuelto o sea Canalizado.	<= 30 min.	80%	0.5% por punto porcentual fuera de estándar sobre la facturación mensual de los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA en relación con la Tarifa SS-ASA y Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS (se considera la facturación de ambos servicios).

Nombre	Descripción	Nivel de Servicio	Porcentaje de cumplimiento	Penalización
Disponibilidad de los Sistemas de Telecomunicaciones de la MSC	Es el tiempo en que los Sistemas de Telecomunicacionesde la MSC están disponibles dentro del Horario de Operación, estimado en periodos mensuales.	>=99.5%	99.5%	0.5% por punto porcentual fuera del estándar sobre la facturación total mensual por todos los Servicios.

Adicionalmente a la aplicación de penalizaciones por incumplimiento en los niveles de servicio señalados en el cuadro anterior, la SEP aplicará penalizaciones bajo las siguientes circunstancias:

Concepto	Descripción de Incumplimiento	Pena Aplicable
1. Incumplimiento en alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de la MSC.	Demora en alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio.	5% de la cantidad que la Secretaría hubiere pagado al Prestador, en caso de que la Fecha de Inicio del Servicio de la MSC hubiere ocurrido en la Fecha Programada de Inicio del Servicio de la MSC.
2. Incumplimiento en la entrega de Reportes	Entrega de Reportes incompletos o no entregados	0.5% de la facturación mensual total por todos los Servicios, por cada Día de retraso en la entrega de la información.
3. Atraso en la Verificación en Sitio de Aulas ASA	Falta de verificación de Aulas ASA conforme al Cronograma de Verificación ASA	5% de la Tarifa V-ASA, por cada Día de retraso en la verificación imputable al Licitante ganador.
4. Atraso en la Verificación en Sitio de Aulas MMS	Falta de verificación de Aulas MMS conforme al Cronograma de Verificación MMS	5% de la Tarifa V-MMS, por cada Día de retraso en la verificación imputable al Licitante ganador.
5. Incumplimiento en la disponibilidad de la Infraestructura MSC	No disponibilidad de cualquier componente de la	0.5% de la facturación mensual total por todos los Servicios, por día de retraso en la

(hardware, software y recursos humanos) comprometidos por el Licitante ganador en su Propuesta	Infraestructura MSC ofertada por el Licitante ganador	disponibilidad de cualquier componente de la Infraestructura MSC ofertado.
6. Entrega de información errónea para la aplicación de penalizaciones para los Contratos MMS y los contratos que la Secretaría celebre en su momento con los Proveedores SCMR-ASA	Entrega de datos erróneos que provoque la no aplicación o la aplicación incorrecta de penalizaciones a los Proveedores MMS y SCMR-ASA	0.5% de la facturación mensual total por todos los Servicios.

2. Ejemplo de Aplicación de Penalizaciones. La medición de los niveles de servicio de la MSC y aplicación de penas convencionales, se hará como se indica en la Tabla 2.

TABLA 2. EJEMPLO DE APLICACIÓN DE PENALIZACIONES PARA EL PRESTADOR DE LA MSC.

Parámetro de servicio a medir	Mecanismo de Medición	Forma de aplicación de penas convencionales en caso de retraso o incumplimiento
Abandono de Llamada	Se realizará a través del reporte del ACD y/o IVR, que estará instalado para la operación de la MSC. , al que tendrá acceso la DGTec. .El reporte deberá indicar el número total de llamadas contestadas por el sistema IVR y sobre el número de llamadas Atendidas fuera de estándar, es decir, el número de llamadas que fueron contestadas por un Agente de la MSC noventa (90) segundos después de que el sistema IVR haya contestado la llamada de que se trate.].	Por ejemplo: Total de llamadas en el mes, registradas en el IVR = 50,000 Llamadas atendidas después de 90 segundos= 5,000 % de llamadas abandonadas = 10% Porcentaje permitido = 5% Porcentaje a penalizar = 5% Suma del monto del servicio mensual de Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA y Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS = $600,000 Pena aplicable = $600,000 (monto de ambos servicios) x 0.5% (penalización) x 5 (puntos porcentuales fuera del estándar) Pena aplicable =$15,000 Nota: Los valores indicados, son sólo para ejemplo y no tienen relación con los valores reales del Servicio.
Tiempo de Soporte Técnico a Incidentes generados por el SCMR	Se medirá a través de la comparación de la fecha y hora en que se registró un Incidente vía el SCMR-MMS o el SCMR-ASA y que generó el Número de Ticket en la base de datos de la MSC y la fecha y hora en que el Agente de la MSC registró la resolución del Incidente o en su caso la canalización al Proveedor MMS de que se trate. La diferencia en tiempo no podrá ser mayor a 30 minutos. Se identificará el	Por ejemplo: Cantidad de Incidentes registrados en las Consolas de Administración del SCMR-MMS o las Consolas de Administración del SCMR-ASA= 50,000 Cantidad de Incidentes con un registro en el sistema de administración de Incidentes mayor a 30 minutos=

Parámetro de servicio a medir	Mecanismo de Medición	Forma de aplicación de penas convencionales en caso de retraso o incumplimiento
	porcentaje del total mensual de Incidentes reportados que exceda este tiempo. El reporte lo entregará el Prestador directamente de la Base de Datos de la MSC, incluyendo la hora y la fecha en que el Incidente se registra en el SCMR de que se trate	25,000 Porcentaje permitido = 20% Porcentaje a penalizar = 30% Suma de los montos mensuales de la Tarifa SS-SCMR-ASA y la Tarifa SS-MMS = 1,000,000 Pena aplicable= $1,000,000 (monto de ambos servicios) x 0.5% (penalización) x 30 (puntos porcentuales fuera del estándar) = $150,000 Nota: Los valores indicados, son sólo para ejemplo y no tienen relación con los valores reales del servicio.
Tiempo de Soporte Técnico a Incidentes reportados.	Se medirá a través de la comparación de la fecha y hora en que un Agente de la MSC contestó una llamada telefónica por la que se reportó un Incidente o de la fecha y hora en que recibió el reporte de un Incidente por cualquier otro Sistema de Comunicación (excepto el SCMR-MMS y el SCMR-ASA), que generó un NT en la Base de Datos de la MSC, y la fecha y hora en que el Agente de la MSC registró la Resolución del Incidente y Cerró el Ticket correspondiente o, en su caso, registró la Canalización del Incidente a la Instancia para la Resolución de Incidentes que correspondiera. La diferencia en tiempo no podrá ser mayor a 30 minutos. Se identificará el porcentaje del total mensual de Incidentes reportados que exceda este tiempo.	Por ejemplo: Cantidad de reportes de Incidentes en el Mes = 10,000 Cantidad de reportes cuyo tiempo de Soporte Técnico tratándose de Incidentes de Primer Nivel, sea mayor a 30 minutos = 5,000 Porcentaje permitido = 20% Porcentaje a penalizar = 30% Suma del monto mensual de la Tarifa SS-ASA y la Tarifa SS-MMS = $600,000 Pena aplicable= $600,000 (monto de ambos servicios) x 0.5% (penalización) x 30 (puntos porcentuales fuera del estándar) = $90,000 Nota: Los valores indicados, son sólo para ejemplo y no tienen relación con los valores reales del Servicio.
Disponibilidad de los Sistemas de Telecomunicaciones de la MSC	A través del reporte del sistema de monitoreo de telecomunicaciones de la MSC, de forma mensual. Adicionalmente, la SEP podrá implementar, de manera no obligatoria, un mecanismo de verificación de disponibilidad de los dispositivos de telecomunicaciones del Prestador.. La disponibilidad se medirá exclusivamente durante el tiempo de operación que se contratará al licitante ganador, que será de lunes a domingo de 8 a 20 horas, por lo que el esquema estándar será de 360 horas de operación (considerando el mes de 30 días).	Por ejemplo: Disponibilidad mensual del Sistema de Telecomunicaciones de la MSC= 95% (indica que el 5% del tiempo contratado, estuvo fuera de servicio) Porcentaje permitido = 0.5% Porcentaje a penalizar = 4.5% Monto de la facturación total mensual de todos los Servicios prestados = $1,500,000 Monto a penalizar = 1,500,000 (monto de la facturación total mensual) x 0.5% (penalización) x 4.5 (puntos porcentuales fuera del estándar)= $33,750 Nota: Los valores indicados, son sólo para ejemplo y no tienen relación con los valores reales de los Servicios.
Incumplimiento en la entrega de Reportes	La medición se hará a través de la recepción de todos los reportes indicados en el **Anexo 17** del Contrato que deberán entregarse con la periodicidad indicada en dicho **Anexo 17**.	Por ejemplo: Monto de la facturación total mensual de los Servicios prestados = $1,500,000 Días de retraso en la entrega de los Reportes = 5 Monto de la pena = 1,500, 000 (monto de la facturación mensual total) x 0.5% (penalización) x 5 (días de retraso) = $37,500 Nota: Los valores indicados, son sólo

Parámetro de servicio a medir	Mecanismo de Medición	Forma de aplicación de penas convencionales en caso de retraso o incumplimiento
		para ejemplo y no tienen relación con los valores reales de los Servicios.
Atraso en la Verificación en Sitio de Aulas ASA	La medición se hará comparando la cantidad de Aulas ASA Objeto de Verificación contra la cantidad de Aulas ASA Verificadas al final de cada mes y de conformidad con el Cronograma de Verificación ASA.	Por ejemplo: Aulas a verificar en el mes = 550 Aulas con retraso en la verificación = 100 Monto de la Tarifa V- ASA" = $5,000 Suma de días de retraso en la verificación de Aulas ASA imputables al Prestador= 150 días Monto de la pena = 5% (penalización) x 5,000 (Tarifa V-ASA) x 150 (días de retraso) = $37,500 Nota: Los valores indicados, son solo para ejemplo y no tienen relación con los valores reales del servicio.
Atraso en la Verificación en Sitio de Aulas MMS	La medición se hará comparando la cantidad de Aulas MMS Objeto de Verificación contra la cantidad de Aulas MMS Verificadas al final de cada mes y de conformidad con el Cronograma de Verificación MMS.	Por ejemplo: Aulas a verificar en el mes = 1000 Aulas con retraso en la verificación = 100 Monto de la Tarifa V- ASA" = $5,000 Suma de días de retraso en la verificación de Aulas ASA imputables al Prestador= 100 días Monto de la pena = 5% (penalización) x 5,000 (Tarifa V-ASA) x 100 (días de retraso) = $25,000 Nota: Los valores indicados, son solo para ejemplo y no tienen relación con los valores reales del servicio.
Incumplimiento en la disponibilidad de la Infraestructura MSC (hardware, software y recursos humanos) comprometidos por el Prestador en su Propuesta	La medición se hará a través de visitas en forma aleatoria a consideración de la DGTec, en cualquier momento durante la vigencia del contrato y se hará a través de la comparación de la sección técnica de la Propuesta con los recursos que en sitio tenga el Prestador. Cualquier diferencia contra la oferta del Prestador en su Propuesta que impacte los Servicios que se deberán prestar a través de la MSC a consideración de la DGTec y será registrada en el Acta de Inspección de la MSC por parte del personal de la DGTec. El Prestador podrá incrementar los recursos en cualquier momento durante la vigencia del contrato, sin que ello le genere ninguna penalización.	Por ejemplo: Aplica para cualquier diferencia en relación a la oferta propuesta por el Prestador y que impacte a los Servicios. Monto de la facturación total mensual de la MSC = $1,500,000 Días en que el Prestador no contó con cualquier recurso o componente de la Infraestructura MSC a partir de que la DGTec le indicó la falta del recurso o componente conforme al Acta de Inspección de la MSC = 10 días Monto de la pena = 1,500,000 (monto total de la facturación mensual) x 0.5% (penalización) x 10 (días de incumplimiento) = $75,000 Nota: Los valores indicados, son sólo para ejemplo y no tienen relación con los valores reales de los Servicios.
Entrega de información errónea para la aplicación de penalizaciones para los Contratos MMS y los contratos que la Secretaría celebre en su momento con los Proveedores SCMR-	Será a través de la revisión aleatoria del reporte de penalizaciones a los Proveedores MMS y Proveedores SMCR-ASA que entregue la MSC o por las revisiones que se deriven del reclamo de Proveedores MMS y Proveedores SCMR-ASA por la aplicación de penas convencionales o de cualquier revisión administrativa que sea aplicada a la Secretaría o a la DGTEC sobre el pago de los servicios y aplicación de penalización bajo los Contratos MMS y los Contratos SCMR-ASA.	Por ejemplo: Aplica para todos aquellos reportes cuya información aplicación de penalizaciones sea incorrecta. Monto de la facturación total mensual del Prestador = $1,500,000 Monto de la Pena = 1,500,000 x 0.5% (penalización) = $7,500. Nota 1: : Los valores indicados, son sólo para ejemplo y no tienen relación

Parámetro de servicio a medir	Mecanismo de Medición	Forma de aplicación de penas convencionales en caso de retraso o incumplimiento
ASA		con los valores reales del servicio Nota 2: Esta penalización no elimina los montos a cubrir por parte del Prestador a la Secretaría por cualquier cantidad que por concepto de penalizaciones ésta haya dejado de cobrar a los Proveedores MMS o Proveedores SCMR-ASA y los intereses correspondientes como consecuencia del cálculo erróneo de penalizaciones por parte del Prestador, ni los intereses que el Prestador deberá pagar a la Secretaría con motivo de la devolución que ésta deba hacer de cantidades pagadas por los Proveedores MMS o Proveedores SCMR-ASA como consecuencia de la aplicación errónea de penalizaciones.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 23

Análisis de las Obligaciones del Proveedor MMS

ANÁLISIS DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR MMS

I. CONSUMIBLES

De conformidad con lo previsto en la Cláusula 6.2 del Contrato MMS, los Proveedores MMS están obligados a entregar anualmente, a su costa, en cada Aula MMS, dentro de los primeros treinta (30) Días de cada Año Escolar, los Consumibles que se detallan en el Anexo 8 del Contrato MMS y que son los siguientes:

- **Impresora**

  (i) El toner suficiente para cubrir 12,000 hojas al 5%, certificado por el fabricante de la marca del equipo ofertado, el cual deberá entregarse en su empaque original.

- **Pizarrón Interactivo**

  (iii) En caso de que el pizarrón suministrado requiera plumillas que utilicen baterías recargables, deberá de entregar dos juegos de baterías.

  (iv) Dos (2) cajas de cuatro (4) marcadores para pizarrón blanco según la norma NOM-050.

<u>Acciones a realizar por parte del Prestador</u>

En caso de que se reporte a la MSC un Incidente relativo a la no entrega de Consumibles, el Prestador, además de proceder de conformidad con lo previsto en la Cláusula 6.1 del Contrato a efecto de Canalizar el Incidente correspondiente al Proveedor MMS de que se trate, deberá verificar con la SEP la fecha de inicio del Año Escolar a fin de determinar si se ha demorado o no la entrega de los Consumibles.

En caso de que, efectivamente, el Proveedor MMS de que se trate hubiere demorado la entrega de los Consumibles considerando la fecha límite para su entrega antes mencionada, las penalidades en que incurrirá el Proveedor MMS por la demora en la entrega de los Consumibles se empezarán a contar a partir de la fecha límite en que debió hacer entrega de los mismos al Aula MMS de que se trate y no a partir de la fecha en que se reportó a la MSC el Incidente correspondiente, toda vez que la Cláusula 6.2 del Contrato MMS establece una fecha límite para la entrega de los mismos.

El Prestador únicamente estará obligado a darle seguimiento al cumplimiento de la obligación de entrega de Consumibles por parte de los Proveedores MMS en caso de que un Usuario de la MSC reporte a la MSC que los Consumibles no fueron entregados.

II. ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE DE LAS AULAS MMS.

De conformidad con la Cláusula 6.8 del Contrato MMS, los Proveedores MMS deberán instalar y configurar en las Aulas MMS las actualizaciones del Software Enciclomedia que les suministre la SEP dentro de los noventa (90) Días siguientes a la fecha en que la SEP se los proporcione, siguiendo el procedimiento que se describe en el Anexo 19 del Contrato MMS, en el entendido de que en cada ocasión en que la SEP entregue al Proveedor MMS una actualización del Software Enciclomedia, el Proveedor MMS deberá actualizar la Paquetería de Software a fin de que los Equipos Enciclomedia tengan debidamente instalada y configurada, la última actualización disponible en ese momento de la Paquetería de Software, salvo que la SEP instruya al Prestador que no se realice dicha actualización, o que ésta solo se realice parcialmente.

La actualización del Software Enciclomedia y la Paquetería de Software se llevará a cabo con una frecuencia no mayor a una (1) vez cada año escolar.

También de conformidad con la Cláusula 6.8 del Contrato MMS, en cada ocasión en que el Proveedor MMS instale y configure las actualizaciones de software señaladas en los incisos anteriores, el Proveedor MMS deberá realizar en las Aulas MMS, en presencia de la Autoridad de la Escuela, las pruebas de instalación y arranque del Aula que se describen en el Anexo 3 del Contrato MMS y seguir nuevamente el procedimiento descrito en dicho Anexo 3, lo anterior a fin de verificar que la Paquetería de Software y el Software Enciclomedia, fueron debidamente instalados y están operando normalmente en los Equipos Enciclomedia. En caso de que las pruebas antes mencionadas resulten exitosas, el Proveedor MMS y la Autoridad de la Escuela firmarán un Acta de Actualización de Software en términos del formato que se adjunta al Contrato MMS como Anexo 4 (y que constituye el **Anexo 2** del presente Contrato) misma que deberá contar con el sello de la Autoridad de la Escuela y se registrará en la MSC un Evento de Actualización de Software. Si por el contrario, las Pruebas de Instalación y Arranque del Aula no resultaren exitosas, el Proveedor MMS y la Autoridad de la Escuela reportarán a la MSC un Incidente por falla en la actualización y se levantará el Ticket correspondiente, en cuyo caso el Proveedor MMS deberá realizar todos los actos que se requieran, incluyendo, en caso de ser necesario, la sustitución o reconfiguración de los Equipos Enciclomedia que así lo requieran,

hasta que las pruebas de instalación y arranque del Aula resulten exitosas, lo anterior sin perjuicio de las penalidades que resulten aplicables por las demoras en que incurra el Proveedor MMS por no Resolver el Incidente en la Actualización en el plazo que corresponda de conformidad con lo previsto en la Cláusula 6.5 del Contrato MMS.

Acciones a realizar por parte del Prestador

En caso de que la SEP informe al Prestador que ha suministrado a los Proveedores MMS una actualización del Software Enciclomedia, el Prestador deberá solicitar a la SEP que le proporcione la fecha precisa en que se entregó la actualización correspondiente. En caso de que hubieren transcurrido 100 Días contados a partir de la fecha en que se hubiere entregado dicha actualización a los Proveedores MMS sin que se hubiere solicitado a la MSC levantar un Evento de Actualización de Software respecto de una o más Aulas MMS, la MSC lo comunicará a la SEP y registrará el Incidente correspondiente y Canalizará el Ticket a la MSP que corresponda, debiendo en todo caso dar Seguimiento del Incidente MMS respectivo de conformidad con lo previsto en la Cláusula 6.1 del Contrato hasta su Resolución y Cierre.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 24

Criterios para la Canalización de Incidentes

CRITERIOS PARA LA CANALIZACIÓN DE INCIDENTES

La siguiente Tabla 1, muestra de manera descriptiva más no limitativa, los tipos de Incidentes que pueden ser levantados en la MSC y se establecen las Instancias de Resolución de Incidentes a donde se deberán Canalizar en caso de que el Soporte de 1er Nivel, no resuelva la solicitud del Usuario de la MSC.

TABLA 1. TABLA DE CANALIZACIÓN POR TIPO INCIDENTE A INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENTES.

Tipo de Incidente	Instancia de Resolución de Incidentes (Posterior a la atención de la MSC)
Reporte de falla de cualquier Equipo MMS	MSP del Proveedor MMS de que se trate
Reporte de falla de Paquetería de Software en Aulas MMS	MSP del Proveedor MMS de que se trate
Reporte de falla de SCMR-MMS	MSP del Proveedor MMS de que se trate
Reporte de falla de SCMR-ASA	Proveedores SCMR-ASA de que se trate
Evento de Aula No Lista	DGTEC
Evento de Aula MMS Almacenada	DGTEC
Evento de Aula No Accesible	DGTEC
Dudas sobre el funcionamiento del Software Enciclomedia	MSILCE
Reporte de fallas del Software Enciclomedia	MSILCE
Solicitud de cambio de ubicación de Aula MMS	SEB
Dudas sobre el funcionamiento del software instalado en la computadora del Aula MMS	MSP del Proveedor MMS de que se trate
Dudas sobre el funcionamiento del software instalado en la computadora del Aula ASA	DGTEC
Reporte de falla de cualquier Equipo ASA	Proveedor ASA
Reporte de falla de Paquetería de Software en Aulas ASA	Proveedor ASA
Solicitud de cambio de ubicación del Equipo MMS dentro de la Escuela o el Aula	DGTEC
Solicitud de cambio de ubicación del Equipo ASA dentro de la Escuela o el Aula	DGTEC
Reporte de Robo en el Aula Enciclomedia.	MSP del Proveedor MMS de que se trate
Reporte de actos vandálicos que provoquen daños o destrucción del Equipo Enciclomedia	MSP del Proveedor MMS de que se trate
Reporte de daño al Aula por causas imputables a la Escuela	DGTEC

Tipo de Incidente	**Instancia de Resolución de Incidentes (Posterior a la atención de la MSC)**
Reporte de daño en el Aula Enciclomedia por causa de desastres naturales.	DGTEC
Solicitud de Capacitación a Maestros	SEB
Solicitud de Instalación de Aulas MMS	DGTEC
Solicitud de información específica sobre el programa Enciclomedia	DGTEC
Demora o falta de entrega de los Consumibles en Aulas MMS	MSP del Proveedor MMS de que se trate
Demora o falta en la Actualización de Software Enciclomedia en Aulas MMS	MSP del Proveedor MMS de que se trate
Cualquier circunstancia o evento que impida a los Proveedores Enciclomedia realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de la Infraestructura MMS, o el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Monitoreo ASA o la Actualización del Software Enciclomedia	DGTEC
Cualquier Incidente Imputable a la Escuela	Autoridad Educativa Estatal de que se trate.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 25

Procedimiento para el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación del Equipo de Conectividad y Monitoreo-ASA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL EQUIPAMIENTO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO ASA, A FIN DE IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE LA MSC

(a) A partir de la firma del contrato correspondiente, el Proveedor SCMR-ASA deberá iniciar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA en todas y cada una de las Aulas ASA, de conformidad con el Cronograma Detallado de Instalación.

(b) En caso de que el Proveedor SCMR-ASA se presente en un Aula ASA a realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA en la fecha que corresponda de conformidad con el Cronograma SCMR-ASA, y la Autoridad de la Escuela le niegue al Proveedor SCMR-ASA el acceso a un Aula ASA para llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA o por alguna circunstancia de Caso Fortuito o Fuerza Mayor no pueda llevarla a cabo, entonces el Proveedor SCMR-ASA deberá notificar de inmediato esta circunstancia a la SEP a través de la MSC, a fin de que la SEP trate de resolver el problema en el menor plazo posible. **Para efectos de lo anterior, el Proveedor SCMR-ASA deberá reportar a la MSC un Evento de Aula ASA No Accesible** que describa los hechos y circunstancias que, de conformidad con lo anterior, le impidieron llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA.

(c) Dentro de los 30 Días siguientes a la fecha en que el Proveedor SCMR-ASA le notifique a la SEP las circunstancias a que se refiere el inciso (b) anterior, la SEP, **por conducto de la MSC, notificará al Proveedor SCMR-ASA una Nueva Fecha para que el Proveedor SCMR-ASA lleve a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA** en el Aula de que se trate. La Nueva Fecha no podrá exceder del trigésimo (30) día siguiente a la fecha límite para que la SEP notifique la Nueva Fecha. El Proveedor SCMR-ASA deberá llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA en el Aula de que se trate, a más tardar dentro de los 5 Días siguientes a la Nueva Fecha que hubiere señalado la SEP de conformidad con lo anterior.

(d) Las Partes acuerdan que la SEP podrá designar hasta dos (2) Nuevas Fechas por cada Aula ASA.

(e) El Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA deberá realizarse en Días Escolares y dentro del Horario Escolar, salvo que la SEP obtenga, sin estar obligada a ello, que la Autoridad de la Escuela permita que se realice en otras fechas u horarios.

(f) **El Proveedor SCMR-ASA deberá notificar a la SEP a través de la MSC, que ha concluido el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA** en el Aula de que se trate, a efecto de que en la misma fecha en que se realice dicha notificación, el Proveedor SCMR-ASA demuestre que el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto ASA del Aula ASA de que se trate está **Disponible y Operando** por primera vez, realizando al efecto los actos que a continuación se señalan:

(i) En presencia de la Autoridad de la Escuela, el Proveedor SCMR-ASA deberá proceder a ejecutar todas y cada una de las actividades que se detallan en el formato de Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA, así como las Pruebas de Conectividad y Monitoreo, a fin de que la Autoridad de la Escuela constate que se llevó a cabo exitosamente el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA, de que dichos Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA pasaron las Pruebas de Conectividad y Monitoreo exitosamente y de que se llevó a cabo el Entrenamiento Requerido;

(ii) Una vez concluido el proceso y realizadas exitosamente las Pruebas de Conectividad y Monitoreo, (o en forma simultánea con el desarrollo de dicho proceso y Pruebas) el Proveedor SCMR-ASA, conjuntamente con la Autoridad de la Escuela, deberán levantar un Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA en la que se detallan la totalidad de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA que debieron ser instalados en el Aula ASA de que se trate y las actividades ejecutadas como parte de las Pruebas de Conectividad y Monitoreo, en el entendido de que al Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA deberán anexarse las fotografías del equipo instalado; el Acta de Entrega/Recepción deberá indicar el nombre de las personas que recibieron el Entrenamiento Requerido, el Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA deberá indicar que se instalaron la totalidad de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA y que se desarrollaron todas y cada una de las actividades y se siguió paso a paso el protocolo de las Pruebas de Conectividad y Monitoreo sin contener observación alguna que indique la falta de alguno de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA, o la no ejecución (o

ejecución no exitosa) de alguna de las actividades o pasos del protocolo de las Pruebas de Conectividad y Monitoreo, y deberá ir firmada y sellada por la Autoridad de la Escuela en todas sus hojas;

(iii) Una vez concluido el proceso descrito en el numeral (ii) inmediato anterior, y siempre y cuando el Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA cumpla con lo señalado en dicho numeral (ii), **el Proveedor SCMR-ASA y la Autoridad de la Escuela informarán de esta circunstancia en forma conjunta a la SEP, por conducto de la MSC, y solicitarán a la MSC que en ese momento levante al efecto en la MSC, un Evento de Aula ASA Conectada**.

(g) El Proveedor SCMR-ASA deberá presentar el Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA debidamente firmada por la Autoridad de la Escuela ante la Autoridad Educativa Estatal para su validación; y posteriormente, una vez firmada por la Autoridad Educativa Estatal y sellada por la Autoridad Educativa Estatal en todas sus hojas, deberá remitirla a la SEP, acompañada de una copia del Evento de Aula ASA Conectada emitido por la MSC (o del número progresivo que la MSC le hubiere asignado al momento de levantar el Evento de Aula ASA Conectada), para su ratificación y validación final.

(h) La SEP contará con un plazo de cinco (5) Días Hábiles contados a partir de la fecha en que reciba la documentación a que se refiere el inciso (g) anterior para ratificar y validar el Evento de Aula ASA Conectada, y de concretarse dicha ratificación y validación, el Aula ASA de que se trate tendrá la condición de Aula ASA Conectada Concluida. **La ratificación y validación del Evento de Aula ASA Conectada por parte de la SEP a que se refiere este inciso (h) se realizará mediante la firma del Acta de Entrega/Recepción SCMR-ASA por parte de la SEP y el registro en la MSC de un Evento de Aula ASA Conectada Concluida**. En caso de que la SEP no manifieste alguna inconformidad en relación con el Acta de Entrega/Recepción dentro del plazo antes señalado, se tendrá por validada y ratificada por la SEP.

(i) Para efectos del Contrato SCMR-ASA, la Fecha de Inicio del Servicio de un Aula ASA en la que efectivamente se hubiere llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA, será la fecha en que se emitió el Evento de Aula ASA Conectada que deberá coincidir con la fecha del Acta de Entrega/Recepción, o la Fecha Programada de Inicio Original del Servicio del Aula ASA de que se trate, lo que suceda después. En caso de difieran la fecha del Acta de Entrega/Recepción y la fecha en que se emitió el Evento de Aula ASA Conectada, prevalecerá como fecha en que efectivamente se hubiere llevado a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA, la fecha del Acta de Entrega / Recepción.

(j) En caso de que después de que la SEP hubiere fijado 2 Nuevas Fechas respecto de un Aula ASA, el Proveedor SCMR-ASA no esté en condiciones de llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA por causas imputables a la SEP, se procederá de la siguiente manera:

(vii) El Proveedor SCMR-ASA deberá almacenar los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA en instalaciones del propio Proveedor SCMR-ASA, indicando a la SEP la ubicación exacta en la que se almacenarán los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA de que se trate (manteniendo el Proveedor SCMR-ASA todos los riesgos por destrucción o pérdida de los mismos y sin que la SEP o la Secretaría asuman obligación o riesgo alguno sobre el particular), en el entendido de que la SEP podrá realizar en cualquier momento inspecciones a fin de verificar que los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA estén efectivamente almacenados en el lugar indicado.

(viii) El Proveedor SCMR-ASA continuará obligado durante todo el plazo de vigencia del presente Contrato a llevar a cabo el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA almacenados, de conformidad con lo antes señalado, en el Aula y en la fecha que la SEP le instruya. Una vez que la SEP instruya al Proveedor SCMR-ASA que proceda a realizar el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA almacenados, el Proveedor SCMR-ASA contará con un plazo de treinta (30) Días para cumplir con dicha obligación, y para tal efecto se seguirá el mismo procedimiento indicado en el presente procedimiento, hasta que se registre el Evento de Aula ASA Conectada en la MSC.

(ix) Una vez que los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA hayan sido almacenados de conformidad con lo señalado en este inciso (j), **el Proveedor SCMR-ASA solicitará a la SEP, por conducto de la MSC, que levante un Evento de Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA Almacenados**, y a partir de este momento se considerará que ocurrió la Fecha de Inicio de los Servicios del Aula en la que no pudo realizarse el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA, en el entendido de que hasta en tanto no se realice el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos de Conectividad y Monitoreo ASA, de conformidad con lo señalado en el numeral (ii) anterior de

este inciso (j) y se registre el Evento de Aula Conectada, la Secretaría únicamente estará obligada a pagar el setenta por ciento (70%) de la Tarifa SCMR-ASA aplicable a dicha Aula.

(k) La SEP podrá verificar de forma aleatoria, en cualquier momento, que los Equipos de Conectividad y Monitoreo instalados en las Aulas ASA cumplan con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas y con lo señalado en el **Anexo 29** y con la solución del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto ASA propuesto por el Proveedor SCMR-ASA en su propuesta técnica, pudiendo realizar en dichas Aulas ASA todas y cada una de las pruebas que se indican en el **Anexo 4**. De comprobar que cualquier componente de los Equipos de Conectividad y Monitoreo no cumple con los Requerimientos y Especificaciones Técnicas, con lo señalado en el **Anexo 29** o con la solución del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto ASA propuesto por el Proveedor SCMR-ASA en su propuesta técnica, el Aula ASA de que se trate perderá la condición de Aula ASA Conectada y se suspenderá el pago de la Tarifa hasta que dicha Aula ASA adquiera la condición de Aula ASA Conectada, levantándose al efecto en la **MSC un Evento de SCMR-ASA Rechazado**. El Proveedor SCMR-ASA contará con un plazo de cinco (5) Días contados a partir de que se hubiere levantado el Evento de SCMR-ASA Rechazado para que el Aula ASA de que se trate alcance la condición de Aula ASA Conectada.

Este Anexo podrá ser modificado por la Secretaría en cualquier momento mediante simple aviso dado al Prestador a fin de reflejar lo que en su oportunidad quede reflejado en los Contratos SCMR-ASA.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 26

Descripción de la Infraestructura Enciclomedia

DESCRIPCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURA ENCICLOMEDIA

Cada Aula MMS deberá contener los equipos que a continuación se detallan:

AULA MMS
1 Computadora personal
1 Proyector y soporte a pared o techo
1 Pizarrón interactivo
1 Impresora monocromática
1 Fuente de poder ininterrumpible
1 Mueble para computadora, fuente de poder ininterrumpible e impresora
1 Solución de un sistema de conectividad y monitoreo

INFRAESTRUCTURA ENCICLOMEDIA AULAS MMS

Partidas	Estados	Equipamiento Aula "MMS"
1	Colima Jalisco	• COMPUTADORA PERSONAL MARCA: IBM MODELO: THINKCENTRE M51 (8144-RST) a) *MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA.* b) *WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.* c) *MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.* d) *ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA* e) *TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP*

EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO

f) *TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS DE LA COMPUTADORA PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS*

g) *SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN*

- PROYECTOR Y SOPORTE A PARED O TECHO
  MARCA: ASK PROXIMA MODELO: C110
- PIZARRÓN INTERACTIVO
  MARCA: ALFER INTERACTIVE
- IMPRESORA MONOCROMÁTICA
  MARCA: LEXMARK MODELO: E330
- FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE
  MARCA: SOLA MODELO: ALPHA 1000 SR
- MUEBLE PARA COMPUTADORA, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA
- MARCA: HIGH TECH
- SOLUCIÓN DE UN SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO

Distrito Federal
Morelos
Tlaxcala

- COMPUTADORA PERSONAL; MARCA IBM, MODELO THINKCENTRE M51 (8144-RSW).

a) *MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA.*

2	*b) WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.* *c) MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.* *d) ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA* *e) TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO* *f) TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS DE LA COMPUTADORA PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS* *g) SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN* • PROYECTOR Y SOPORTE A PARED O TECHO MARCA OPTOMA MODELO EP738MX • PIZARRÓN INTERACTIVO MARCA SMART MODELO SB680 • IMPRESORA MONOCROMÀTICA MARCA LEXMARK MODELO E330 • FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE MARCA AMERICAN POWER CONVERSION MODELO SMART-UPS 1500 VA SUA 1500 • MUEBLE PARA COMPUTADORA , FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA, MARCA TREVIÑO MODELO FABRICACIÓN ESPECIAL • SOLUCION DE UN SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO a) GLOBAL STAR ENLACES INTEGRA b) KOBLENZ KE-M2M

Guanajuato

3 Querétaro

- COMPUTADORA PERSONAL
  MARCA: IBM MODELO: THINKCENTRE M51 (8144-RSU)

  a) *MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA.*
  b) *WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.*
  c) *MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.*
  d) *ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA*
  e) *TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO*
  f) *TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS DE LA COMPUTADORA PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS*
  g) *SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN*

- PROYECTOR Y SOPORTE A PARED O TECHO
  MARCA: ASK PROXIMA MODELO: C110

- PIZARRÓN INTERACTIVO
  MARCA: SMART TECNOLOGIES MODELO: SMARTBOARD
  SB-680

		• IMPRESORA MONOCROMÁTICA MARCA: LEXMARK MODELO: E330 • FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE MARCA: SOLA MODELO: ALPHA 1000 SR • MUEBLE PARA COMPUTADORA, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA MARCA: JEVI MUEBLES • SOLUCIÓN DE UN SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO • COMPUTADORA PERSONAL: MARCA DELL MODELO GX520 *a) MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA.* *b) WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.* *c) MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.* *d) ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA* *e) TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO* *f) TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS DE LA COMPUTADORA PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS* *g) SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN* • PROYECTOR: MARCA BENQ MODELO B6110 SE INCLUYE EL SOPORTE PARA PARED O TECHO
4	Aguascalientes Zacatecas Guerrero	

		• PIZARRÓN INTERACTIVO: MARCA PROMETHEAN MODELO PRM-AB2-03 (1-PRM-AB78-MX2) • IMPRESORA MONOCROMÁTICA, MONOCROMÁTICA, MARCA OKI MODELO B4350 • FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, MARCA TRIPP LITE MODELO OMNISMART 1050M • MUEBLE PARA COMPUTADORA, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA, MARCA DIANA • SOLUCIÓN DE UN SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO, DE ENLACE • COMPUTADORA MARCA: ACER, MODELO: VERITON 5800 *a) MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA.* *b) WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.* *c) MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.* *d) ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA* *e) TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO* *f) TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS DE LA COMPUTADORA*
Hidalgo San Luis Potosí	5	

		PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS *g) SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN* • PROYECTOR MARCA : OPTOMA, MODELO: EP-738-MX • PIZARRÓN INTERACTIVO MARCA: POLYVISION, MODELO: WEBSTER TS-600 • IMPRESORA MONOCROMÁTICA MARCA: EPSON, MODELO: EPL6200 • FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE MARCA: TRIPP LITE, MODELO: OMNISMART 1050 M • MUEBLE PARA COMPUTADORA MARCA: JEVI, MODELO: SEP ENCICLOMEDIA • SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO REMOTO • COMPUTADORA PERSONAL MARCA DELL, MOD. GX520 *a) MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA.* *b) WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.* *c) MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.* *d) ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA* *e) TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO*
6	Michoacán	

f) *TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS DE LA COMPUTADORA PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS*
g) *SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN*

- PROYECTOR MARCA OPTOMA, MODELO EP 738 MX
- PIZARRÓN INTERACTIVO: MARCA. ALFHER, MODELO: INTERACTIVE
- IMPRESORA MONOCROMÁTICA , MARCA: OKI, MODELO: B4350
- FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, MARCA: CENTRA, MODELO: CENTRA 1200
- MUEBLE PARA COMPUTADORA, MARCA: MOBILIARIO, S.A. DE C.V. , MODELO: ESPECIAL SEP ENCICLOMEDIA
- SISTEMA DE CONECTIVIDAD (WB) Y MONITOREO REMOTO (CMS).CEPRA
- COMPUTADORA PERSONAL MARCA: LANIX, MODELO: LANIX MINITORRE

Chihuahua
Durango
Nayarit

a) *MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA.*
b) *WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.*
c) *MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.*
d) *ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA*
e) *TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL*

7

LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO

f) TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS DE LA COMPUTADORA PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS

g) SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN

- PROYECTOR MARCA; EPSON MODELO; POWERLITE S3
- IMPRESORA MONOCROMÁTICA MARCA; SAMSUNG MODELO; ML-1750
- PIZARRÓN INTERACTIVO MARCA; SMART BOARD MODELO; SB-680
- FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE MARCA; DATASHIELD MODELO; KS-1200 PRO
- MUEBLE PARA COMPUTADORA, MARCA; TREVIÑO
- SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO REMOTO, MARCA: KOBLENZ MODELO: KE-M2M (OPCIÓN A)
- SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO REMOTO MARCA: GLOBALSTAR E ENLACES INTEGRA (OPCIÓN B)

- COMPUTADORA PERSONAL; MARCA IBM, MODELO THINKCENTRE M51 (8144-RSW).

a) MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON

		SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA. *b) WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.* *c) MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.* *d) ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA* *e) TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO* *f) TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS DE LA COMPUTADORA PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS* *g) SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN*
8	Coahuila Nuevo León Tamaulipas	• PROYECTOR Y SOPORTE A PARED O TECHO MARCA OPTOMA MODELO EP 738 MX • • PIZARRÓN INTERACTIVO MARCA ALPHER INTERACTIVE MODELO INTERCONTINENTAL • • IMPRESORA MONOCROMÀTICA MARCA LEXMARK MODELO E 330 • • FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE MARCA AMERICAN POWER CONVERSION MODELO SMART-UPS 1500 VA SUA 1500 • • MUEBLE PARA COMPUTADORA , FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA, MARCA TREVIÑO MODELO FABRICACIÓN ESPECIAL • • SOLUCION DE UN SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO • GLOBAL STAR ENLACES INTEGRA b)

9	Veracruz	KOBLENZ KE- • M2M • COMPUTADORA PERSONAL MARCA DELL MODELO GX520 (DCSM). *a) MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA.* *b) WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.* *c) MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.* *d) ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA* *e) TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO* *f) TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS DE LA COMPUTADORA PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS* *g) SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN* • PROYECTOR MARCA BENQ MODELO PB6110 Y SOPORTE A PARED O TECHO. • PIZARRÓN INTERACTIVO MARCA GTCO MODELO 1077. • IMPRESORA MONOCROMÁTICA MARCA OKI DATA MODELO B4350.

		• FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE MARCA SOLA BASIC MODELO MICRO SR 1000 CATALOGO XR-21-102/C. • MUEBLE PARA COMPUTADORA, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA MARCA DIANA MODELO SEP ENCICLOMEDIA. • SOLUCIÓN DE UN SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO (TECNOLOGIA CELULAR Y SATELITAL).
10	Puebla Tabasco	• COMPUTADORA PERSONAL; MARCA IBM, MODELO THINKCENTRE M51 (8144-RSW) *a) MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA.* *b) WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.* *c) MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.* *d) ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA* *e) TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO* *f) TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS DE LA COMPUTADORA PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS* *g) SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN* • PROYECTOR Y SOPORTE A PARED O TECHO MARCA OPTOMA MODELO EP738 MX

		• PIZARRÓN INTERACTIVO MARCA SMART MODELO SB680 • IMPRESORA MONOCROMÀTICA MARCA LEXMARK MODELO E 330 • FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE MARCA AMERICAN POWER CONVERSION MODELO SMART-UPS 1500 VA SUA 1500 • MUEBLE PARA COMPUTADORA , FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA, MARCA PM STEEL MODELO MASEP • SOLUCION DE UN SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO • GLOBAL STAR ENLACES INTEGRA B) KOBLENZ KE-M2M
13	Estado de México	• COMPUTADORA PERSONAL MARCA DELL MODELO GX520 (DCSM). *a) MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA.* *b) WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.* *c) MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.* *d) ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA* *e) TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO* *f) TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS DE LA COMPUTADORA PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR,*

		FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS g) *SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN* • PROYECTOR MARCA BENQ MODELO PB6110 Y SOPORTE A PARED O TECHO. • PIZARRÓN INTERACTIVO MARCA GTCO MODELO 1077. • IMPRESORA MONOCROMÁTICA MARCA OKI DATA MODELO B4350. • FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE MARCA SOLA BASIC MODELO MICRO SR 1000 CATALOGO XR-21-102/C. • MUEBLE PARA COMPUTADORA, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE E IMPRESORA MARCA DIANA MODELO SEP ENCICLOMEDIA. • SOLUCIÓN DE UN SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO (TECNOLOGIA CELULAR Y SATELITAL). • COMPUTADORA PERSONAL MARCA: LANIX, MODELO: LANIX MINITORRE a) *MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN CON LA OPCIÓN DE "LOOK AN FEEL DE XP PRO" ACTIVADA.* b) *WINDOWS MEDIA PLAYER VERSIÓN 10.* c) *MICROSOFT OFFICE 2003 PRO CON SUS RESPECTIVOS Y ÚLTIMOS PARCHES DE ACTUALIZACIÓN.* d) *ENCARTA 2005 BIBLIOTECA DE CONSULTA* e) *TUTORIALES MICROSOFT ELEARNING DE WINDOWS XP (CORRESPONDIENTE AL LOOK AND FEEL DEL WINDOWS XP EJECUTANDOSE EN WINDOWS SERVER 2003 STANDARD) Y OFFICE 2003 PRO* f) *TUTORIAL DONDE SE CONTEMPLA USO, CONFIGURACIÓN Y CUIDADOS BÁSICOS*
14	Baja California Baja California Sur Sonora Sinaloa	

DE LA COMPUTADORA PERSONAL, PIZARRÓN ELECTRÓNICO, PROYECTOR, FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE, IMPRESORA Y ANTIVIRUS

g) *SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO, ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN*

- PROYECTOR MARCA; EPSON MODELO; POWERLITE S3
- IMPRESORA MONOCROMÁTICA MARCA; SAMSUNG MODELO; ML-1750
- PIZARRÓN INTERACTIVO MARCA; SMART BOARD MODELO; SB-680
- FUENTE DE PODER ININTERRUMPIBLE MARCA; DATASHIELD MODELO; KS-1200 PRO
- MUEBLE PARA COMPUTADORA, MARCA; TREVIÑO
- SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO REMOTO, MARCA: KOBLENZ MODELO: KE-M2M (OPCIÓN A)
- SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO REMOTO MARCA: GLOBALSTAR E ENLACES INTEGRA (OPCIÓN B)

Todos los elementos descritos anteriormente, deberán estar debidamente instalados utilizando canaletas para el cableado de datos y eléctrico.
Al licitante ganador de la MSC se le proporcionará la información detallada de los equipos que se instalarán en cada Aula, así como de los proveedores que se designen en el proceso de licitación correspondiente.

Cada **Aula ASA** contiene los equipos que a continuación se detallan:

Para el caso de Aulas ASA, se distribuyeron 2 modelos de aulas, “A” y “B”, cada uno cuenta con el equipamiento que se describe a continuación:

AULA ASA MODELO TIPO "A"

1 Computadora Personal
1 Proyector
1 Pizarrón Interactivo
1 Impresora Monocromática
1 Fuente de Poder ininterrumpible
1 Mueble para computadora, Fuente de Poder ininterrumpible e impresora

AULA ASA MODELO TIPO "B"

1 Computadora Personal
1 Proyector
1 Pizarrón antirreflejante blanco
1 Impresora Monocromática
1 Fuente de Poder ininterrumpible
1 Mueble para computadora, Fuente de Poder ininterrumpible e impresora

INFRAESTRUCTURA ENCICLOMEDIA AULAS ASA

Partidas	Estados	Equipamiento Aula "A"	Equipamiento Aula "B"
	Colima Jalisco Michoacan	*Computadora Personal Marca IBM, Mod. Thinkcentre M50, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. *Proyector Marca Infocus, Mod. X2, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. *Pizarrón Interactivo, Marca	*Computadora Personal Marca IBM, Mod. Thinkcentre M50, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. *Proyector Marca Infocus, Mod. X2, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W.

1		MIMIO, Mod. MIMIO-BOARD, Operación con iconos graficos interactivos con uso de marcadores de tinta fugaz y dispositivos de contacto, Contraste 4300 x 5700, conectividad USB. *Impresora Monocromática, Marca Lexmark, Mod. E330, Tecnología láser, Velocidad de 26 PPM, Procesador de 200 Mhz, Memoria de 32 MB. *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod.OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps. *Mueble para computadora, Marca PM Steele, Mod. MC2436TXXN, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones	*Pizarrón Blanco, Marca ALFHER, fabricado en lamina calibre 24 rolada en frio, anodinado natural mate, , resplandor 60°, Bandeja de marcadores deslizables *Impresora Monocromática, Marca Lexmark, Mod. E330, Tecnología láser, Velocidad de 26 PPM, Procesador de 200 Mhz, Memoria de 32 MB. *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod.OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps. *Mueble para computadora, Marca PM Steele, Mod. MC2436TXXN, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones
	Hidalgo Queretaro Tlaxcala Sn. Luis Potosi	*Computadora Personal Marca IBM, Mod. Thinkcentre M50, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17” CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec.	*Computadora Personal Marca IBM, Mod. Thinkcentre M50, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17” CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec

2	*Proyector Marca Infocus, Mod. X2, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. *Pizarrón Interactivo, Marca Smart, Mod. SB580 Operación al tacto manual sobre la superficie y al tacto de un dispositivo (plumones) , uso de marcadores de tinta fugaz, Resolución 2000 x 2000, conectividad USB. *Impresora Monocromática, Marca Samsung, Mod. ML 1750, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM, Procesador de 166 Mhz, Memoria de 8 MB *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod.OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps. *Mueble para computadora, Marca PM Steele, Mod. MC2436TXXN, Estructura en dos niveles, superficie en	* Proyector Marca Infocus, Mod. X2, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. * Pizarrón Blanco, Marca ALFHER, fabricado en lamina calibre 24 rolada en frío, anodinado natural mate, , resplandor 60°, Bandeja de marcadores deslizables *Impresora Monocromática, Marca Samsung, Mod. ML 1750, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM, Procesador de 166 Mhz, Memoria de 8 MB. * Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod.OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps *Mueble para computadora, Marca PM Steele, Mod. MC2436TXXN, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado

		triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones.	plástico por ambas caras. Resistente a rayones.
3	Guerrero Nayarit Guanajuato	*Computadora Personal Marca IBM, Mod. Thinkcentre M50, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. *Proyector Marca Infocus, Mod. X2, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. *Pizarrón Interactivo, Marca Smart, Mod. SB580 Operación al tacto manual sobre la superficie y al tacto de un dispositivo (plumones) , uso de marcadores de tinta fugaz, Resolución 2000 x 2000, conectividad USB. *Impresora Monocromática, Marca Samsung, Mod. ML 1750, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM, Procesador de 166 Mhz, Memoria de 8 MB *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod. OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps. *Mueble para computadora,	*Computadora Personal Marca IBM, Mod. Thinkcentre M50, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec * Proyector Marca Infocus, Mod. X2, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. * Pizarrón Blanco, Marca ALFHER, fabricado en lamina calibre 24 rolada en frio, anodinado natural mate, , resplandor 60°, Bandeja de marcadores deslizables *Impresora Monocromática, Marca Samsung, Mod. ML 1750, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM, Procesador de 166 Mhz, Memoria de 8 MB. * Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod. OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps. *Mueble para computadora,

4	Coahuila Nvo. Leon Tamaulipas	Marca PM Steele, Mod. MC2436TXXN, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones. *Computadora Personal Marca DELL, Mod. Optiplex GX270, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. *Proyector Marca Optoma, Mod. EP732H, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. * Pizarrón Interactivo, Marca Polyvision, Mod. TS600, Utiliza marcadores normales de tinta, Operación manual sobre la superficie, Contraste 8000 x 8000, Puerto de comunicación serial. * Impresora Monocromática, Marca Lexmark, Mod. E330, Tecnología láser, Velocidad de 27 PPM, Procesador de 200 Mhz, Memoria de 32 MB. *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod.OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps. *Mueble para computadora, Marca DIANA, Mod. MVD-COM, Estructura en dos	Marca PM Steele, Mod. MC2436TXXN, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones. * Computadora Personal Marca DELL, Mod. Optiplex GX270, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec.. *Proyector Marca Optoma, Mod. EP732H, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. * Pizarrón Blanco, Marca ALFHER, fabricado en lamina calibre 24 rolada en frio, anodinado natural mate, , resplandor 60°, Bandeja de marcadores deslizables * Impresora Monocromática, Marca Lexmark, Mod. E330, Tecnología láser, Velocidad de 27 PPM, Procesador de 200 Mhz, Memoria de 32 MB. * Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod.OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps

		niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones	* Mueble para computadora, Marca DIANA, Mod. MVD-COM, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones
5	Distrito Federal Morelos Puebla	*Computadora Personal Marca DELL, Mod. Optiplex GX270, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. *Proyector Marca Optoma, Mod. EP732H, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. * Pizarrón Interactivo, Marca MIMIO, Mod. MIMIO-BOARD, Operación con iconos gráficos interactivos con uso de marcadores de tinta fugaz y dispositivos de contacto, Contraste 4300 x 5700, conectividad USB. * Impresora Monocromática, Marca Lexmark, Mod. E330, Tecnología láser, Velocidad de 27 PPM, Procesador de 200 Mhz, Memoria de 32 MB. *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod. OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps. *Mueble para computadora,	* Computadora Personal Marca DELL, Mod. Optiplex GX270, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. *Proyector Marca Optoma, Mod. EP732H, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. * Pizarrón Blanco, Marca ALFHER, fabricado en lamina calibre 24 rolada en frio, anodinado natural mate, , resplandor 60°, Bandeja de marcadores deslizables * Impresora Monocromática, Marca Lexmark, Mod. E330, Tecnología láser, Velocidad de 27 PPM, Procesador de 200 Mhz, Memoria de 32 MB. * Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod. OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps

		Marca DIANA, Mod. MVD-COM, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones *Computadora Personal Marca DELL, Mod. Optiplex GX270, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. * Proyector Marca Plus, Mod. U5-111, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes de 1600 Ansi, Lámpara 200 W. * Pizarrón Interactivo, Marca Promethean, Mod. PRM-AB1-02 (Actiboard), Operación con uso de pluma inalámbrica, la cual tiene las funciones de Mouse izquierdo y derecho, Marcadores de tinta fugaz y dispositivos de contacto, Contraste 1000 x 1000, puerto de conectividad serial. * Impresora Monocromática, Marca Xerox, Mod. Phaser 3130, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM, Procesador de 133 Mhz, Memoria de 32 MB. *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod. OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-	* Mueble para computadora, Marca DIANA, Mod. MVD-COM, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones *Computadora Personal Marca DELL, Mod. Optiplex GX270, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. * Proyector Marca Plus, Mod. U5-111, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes de 1600 Ansi, Lámpara 200 W. *Pizarrón Blanco, Marca ALFHER, fabricado en lamina calibre 24 rolada en frio, anodinado natural mate, , resplandor 60°, Bandeja de marcadores deslizables * Impresora Monocromática, Marca Xerox, Mod. Phaser 3130, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM, Procesador de 133 Mhz, Memoria de 32 MB. *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod. OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps. *Mueble para computadora,
6	Chiapas Veracruz		

		15R, Regulador electrónico integrado tres Taps. *Mueble para computadora, Marca DIANA, Mod. MVD-COM, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones.	Marca DIANA, Mod. MVD-COM, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones.
7	Edo. de México	*Computadora Personal Marca DELL, Mod. Optiplex GX270, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. * Proyector Marca Benq, Mod. PB6100, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes de 1500 Ansi, Lámpara 200 W. * Pizarrón Interactivo, Marca Promethean, Mod. PRM-AB1-02 (Actiboard), Operación con uso de pluma inalámbrica, la cual tiene las funciones de Mouse izquierdo y derecho, Marcadores de tinta fugaz y dispositivos de contacto, Contraste 1000 x 1000, puerto de conectividad serial. * Impresora Monocromática, Marca Okidata, Mod. B4250, Tecnología led, Velocidad de 23 PPM, Procesador de 266 Mhz, Memoria de 16 MB. *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Sola Basic, Mod.Micro SR 1000, Capacidad de 1000VA/700	*Computadora Personal Marca DELL, Mod. Optiplex GX270, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. * Proyector Marca Benq, Mod. PB6100, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes de 1500 Ansi, Lámpara 200 W. * Pizarrón Blanco, Marca ALFHER, fabricado en lamina calibre 24 rolada en frío, anodinado natural mate, , resplandor 60°, Bandeja de marcadores deslizables. * Impresora Monocromática, Marca Okidata, Mod. B4250, Tecnología led, Velocidad de 23 PPM, Procesador de 266 Mhz, Memoria de 16 MB. *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Sola Basic, Mod.Micro SR 1000, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado cuatro

		W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado cuatro Taps. *Mueble para computadora, Marca DIANA, Mod. MVD-COM, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones	Taps. *Mueble para computadora, Marca DIANA, Mod. MVD-COM, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones
8	Aguascalientes Zacatecas Durango Chihuahua	*Computadora Personal Marca Lanix, Mod. Titan 27, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. *Proyector Marca Plus, Mod. U5-111, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. *Pizarrón Interactivo, Marca Polyvision, Mod. TS600, Utiliza marcadores normales de tinta, Operación manual sobre la superficie, Contraste 8000 x 8000 *Impresora Monocromática, Marca Samsung, Mod. ML 1750, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM, Procesador de 166 Mhz, Memoria de 8 MB. *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Datashield, Mod.KS1200 PRO, Capacidad de 1200VA/720 W., 6 receptáculos tipo ema 5-15R, Regulador electrónico	*Computadora Personal Marca Lanix, Mod. Titan 27, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. *Proyector Marca Plus, Mod. U5-111, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. *Pizarrón Blanco, Marca IGSSA, Mod. PZBAL superficie de escritura y proyección de 120 x 180 cm fabricado en lamina calibre 24, rolada en frío, Marco de Aluminio anodinado natural mate, Bandeja de marcadores deslizables. *Impresora Monocromática, Marca Samsung, Mod. ML 1750, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM, Procesador de 166 Mhz, Memoria de 8 MB. *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Datashield, Mod.KS1200

		integrado. *Mueble para computadora, Marca PM Steele, Mod. MC2436TXXN, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones. *Computadora Personal Marca Lanix, Mod. Titan 27, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. *Proyector Marca Plus, Mod. U5-111, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. *Pizarrón Interactivo, Marca Polyvision, Mod. TS600, Utiliza marcadores normales de tinta, Operación manual sobre la superficie, Contraste 8000 x 8000 *Impresora Monocromática, Marca Samsung, Mod. ML 1750, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM, Procesador de 166 Mhz, Memoria de 8 MB. *Fuente de poder ininterrumpible, Marca Datashield, Mod.KS1200 PRO, Capacidad de	PRO, Capacidad de 1200VA/720 W., 6 receptáculos tipo ema 5-15R, Regulador electrónico integrado. *Mueble para computadora, Marca PM Steele, Mod. MC2436TXXN, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones. *Computadora Personal Marca Lanix, Mod. Titan 27, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. *Proyector Marca Plus, Mod. U5-111, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes:1600 Ansi, Lámpara 200 W. *Pizarrón Blanco, Marca IGSSA, Mod. PZBAL superficie de escritura y proyección de 120 x 180 cm fabricado en lamina calibre 24, rolada en frío, Marco de Aluminio anodinado natural mate, Bandeja de marcadores deslizables. *Impresora Monocromática, Marca Samsung, Mod. ML 1750, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM, Procesador de 166 Mhz, Memoria de 8 MB.
9	Baja California Nte. Baja California Sur Sonora Sinaloa		

		1200VA/720 W., 6 receptáculos tipo ema 5-15R, Regulador electrónico integrado. *Mueble para computadora, Marca PM Steele, Mod. MC2436TXXN, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones.	*Fuente de poder ininterrumpible, Marca Datashield, Mod.KS1200 PRO, Capacidad de 1200VA/720 W., 6 receptáculos tipo ema 5-15R, Regulador electrónico integrado. *Mueble para computadora, Marca PM Steele, Mod. MC2436TXXN, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones.
10	Campeche Quintana Roo Tabasco Yucatán Oaxaca	*Computadora Personal Marca DELL, Mod. Optiplex GX270, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. * Proyector Marca Benq, Mod. PB6100, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes de 1500 Ansi, Lámpara 200 W. * Pizarrón Interactivo, Marca Promethean, Mod. PRM-AB1-02 (Actiboard), Operación con uso de pluma inalámbrica, la cual tiene las funciones de Mouse izquierdo y derecho, Marcadores de tinta fugaz y dispositivos de contacto, Contraste 1000 x 1000, puerto de conectividad serial. * Impresora Monocromática, Marca Xerox, Mod. Phaser 3130, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM,	*Computadora Personal Marca DELL, Mod. Optiplex GX270, Procesador Pent. 4 a 3.0 Ghz, tecnología HT, 512 MB Ram, DD 120 GB, Monitor color 17" CRT, CD-Rw/DVD combo interno, Windows XP PRO OEM, Office 2003 PRO, Encarta 2004 biblioteca de consulta, Enciclopedia, tutoriales de uso, configuración y cuidados básicos de los equipos, software antivirus Symantec. * Proyector Marca Plus, Mod. U5-111, Tecnología DLP, Contraste 2000:1, Brillantes de 1600 Ansi, Lámpara 200 W. *Pizarrón Blanco, Marca ALFHER, fabricado en lamina calibre 24 rolada en frío, anodinado natural mate, , resplandor 60°, Bandeja de marcadores deslizables * Impresora Monocromática, Marca Xerox, Mod. Phaser 3130, Tecnología láser, Velocidad de 17 PPM, Procesador de 133 Mhz, Memoria de 32 MB.

Procesador de 133 Mhz, Memoria de 32 MB.

*Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod. OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps.

*Mueble para computadora, Marca DIANA, Mod. MVD-COM, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones.

*Fuente de poder ininterrumpible, Marca Tripp-Lite, Mod. OmniSmart 1050M, Capacidad de 1000VA/700 W., 6 receptáculos tipo Nema 5-15R, Regulador electrónico integrado tres Taps.

*Mueble para computadora, Marca DIANA, Mod. MVD-COM, Estructura en dos niveles, superficie en triplay de pino de espesor con laminado plástico por ambas caras. Resistente a rayones.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 27

Formato de Fianza

TEXTO DE PÓLIZA DE FIANZA

Las obligaciones derivadas de la suscripción del (los) contrato(s) respectivo(s), serán garantizadas por el (los) licitante(s) ganador(es), mediante fianza expedida por institución autorizada, por un importe equivalente al 10% del Valor del Contrato, a **Favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de la Secretaría de Educación Pública.** El texto de la fianza se ajustará en términos generales a lo siguiente:

AFIANZADORA …… S.A. ., SE CONSTITUYE FIADORA HASTA POR LA SUMA **$.....** **(** …….. MILLONES) ANTE, A FAVOR Y A DISPOSICIÓN DE ----------, PARA GARANTIZAR POR ----------EL FIEL, DEBIDO Y EXACTO CUMPLIMIENTO, DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO NÚMERO **----------** Y DE LOS ANEXOS DEL MISMO, CELEBRADO ENTRE ---------- Y NUESTRO FIADO. EL CONTRATO CITADO TIENE POR OBJETO: **----------**" Y SU MONTO TOTAL ASCIENDE A $ (----------)) ESTA FIANZA SE OTORGA ATENDIENDO A LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO Y SUS ANEXOS Y GARANTIZA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO Y SUS ANEXOS, POR PARTE DE NUESTRO FIADO, LAS CUALES DEBERÁN SER REALIZADAS EN LOS PLAZOS QUE PARA TAL EFECTO SE ESTABLECIERON EN EL MISMO. EN CASO DE QUE SEA NECESARIO PRORROGAR EL PLAZO SEÑALADO O CONCEDER ESPERAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO GARANTIZADO Y SUS ANEXOS DERIVADAS DE LA FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS DE AMPLIACIÓN AL MONTO O AL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO, ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS CONSIENTE QUE LA VIGENCIA DE LA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA, EN CONCORDANCIA CON LAS PRÓRROGAS O ESPERAS OTORGADAS HASTA EN UN 20% DE LA VIGENCIA ORIGINAL DEL CONTRATO. ESTA FIANZA GARANTIZA LA TOTAL EJECUCIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO, AÚN CUANDO PARTE DE ELLAS SE SUBCONTRATEN. EL PAGO DE LA FIANZA ES INDEPENDIENTE DEL QUE SE RECLAME AL FIADO POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES ESTIPULADAS EN EL CONTRATO GARANTIZADO. ESTA FIANZA NO ES EXCLUYENTE DE LA EXIGIBILIDAD QUE EL BENEFICIARIO HAGA VALER EN CONTRA DE NUESTRO FIADO POR CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DERIVADO DEL CONTRATO QUE PUEDA EXCEDER DEL VALOR CONSIGNADO EN ESTA PÓLIZA. LA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE SOMETE EXPRESAMENTE A LOS PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN PREVISTOS EN LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA LA EFECTIVIDAD DE LA FIANZA, AUN PARA EL CASO DE QUE PROCEDIERA EL COBRO DE INTERESES CON MOTIVO DEL PAGO EXTEMPORÁNEO DEL IMPORTE DE LA PÓLIZA DE FIANZA REQUERIDA. EL BENEFICIARIO DISPONDRÁ DE UN TÉRMINO DE DIEZ MESES PARA FORMULAR LA RECLAMACIÓN DE ESTA PÓLIZA, EL QUE SE COMPUTARÁ A PARTIR DEL VENCIMIENTO DEL PLAZO PACTADO. LA EJECUCIÓN Y PRESTACIÓN TOTAL DE LOS SERVICIOS, OBJETO DEL CONTRATO GARANTIZADO Y DE SUS PRÓRROGAS Y ESPERAS O A PARTIR DE QUE SE DÉ POR RESCINDIDO EL CONTRATO. LA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE COMPROMETE A PAGAR HASTA EL 100% DEL IMPORTE GARANTIZADO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

TOTAL O PARCIAL DEL CONTRATO. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS TENDRÁ UN PLAZO HASTA DE ---------- DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE INTEGRE LA RECLAMACIÓN PARA PROCEDER A SU PAGO, O EN SU CASO, PARA COMUNICAR POR ESCRITO AL BENEFICIARIO LAS RAZONES, CAUSAS O MOTIVOS DE SU IMPROCEDENCIA. ESTA FIANZA ESTARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE RESOLUCIÓN FIRME QUE HAYA CAUSADO EJECUTORIA POR AUTORIDAD COMPETENTE. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE OBLIGA A PAGAR LA PRESENTE FIANZA INDEPENDIENTEMENTE DE QUE SU FIADO INTERPONGA CUALQUIER TIPO DE RECURSO ANTE INSTANCIAS DEL ORDEN ADMINISTRATIVO O NO JUDICIAL, POR LO QUE EL PAGO NO SE ENCONTRARÁ SUPEDITADO A LA RESOLUCIÓN RESPECTIVA, SIEMPRE Y CUANDO EL FIADO LO HAYA ACEPTADO EXPRESAMENTE EN EL CONTRATO GARANTIZADO. LA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE OBLIGA A ABSTENERSE DE OPONER COMO EXCEPCIÓN PARA EFECTOS DE PAGO DE ÉSTA FIANZA, LA DE COMPENSACIÓN DEL CRÉDITO QUE TENGA SU FIADO CONTRA ----------, EL BENEFICIARIO , PARA LO CUAL HACE EXPRESA RENUNCIA DE LA OPCIÓN QUE LE OTORGA EL ARTÍCULO 2813 DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL, EN LA INTELIGENCIA DE QUE SU FIADO HA REALIZADO EN EL CONTRATO GARANTIZADO LA RENUNCIA EXPRESA AL BENEFICIO DE COMPENSACIÓN EN TÉRMINOS DE LO QUE DISPONEN LOS ARTÍCULOS 2197, EN RELACIÓN CON EL 2192 FRACCIÓN I DEL CITADO CÓDIGO. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS QUEDARÁ LIBERADA DE SU OBLIGACIÓN FIADORA SIEMPRE Y CUANDO EL BENEFICIARIO SOLICITE EXPRESAMENTE Y POR ESCRITO LA CANCELACIÓN DE LA PRESENTE GARANTÍA. ESTA INSTITUCIÓN DE FIANZAS SE OBLIGA A ATENDER LAS RECLAMACIONES FIRMADAS POR EL BENEFICIARIO, MISMAS QUE DEBERÁN CONTENER LOS SIGUIENTES DATOS: FECHA DE LA RECLAMACIÓN; NÚMERO DE PÓLIZA DE FIANZA RELACIONADO CON LA RECLAMACIÓN RECIBIDA; FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA FIANZA; MONTO DE LA FIANZA; NOMBRE O DENOMINACIÓN DEL FIADO; NOMBRE O DENOMINACIÓN DEL BENEFICIARIO; DOMICILIO DEL BENEFICIARIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES; DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA; REFERENCIA DEL CONTRATO FUENTE (FECHAS, NÚMERO DE CONTRATO, ETC.); DESCRIPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA QUE MOTIVA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN, ACOMPAÑANDO LA DOCUMENTACIÓN QUE SIRVA COMO SOPORTE PARA COMPROBAR LO DECLARADO Y EL IMPORTE DE LO RECLAMADO, QUE NUNCA PODRÁ SER SUPERIOR AL MONTO DE LA FIANZA. FIN DEL TEXTO.

MEXICO, D.F. A 01 de DE 2005

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 titulo V capitulo 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 incremento en los Servicios objeto del Contrato, el Prestador deberá entregar la modificación respectiva a la Garantía de Cumplimiento por dicho incremento.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 28

Partidas

PARTIDAS

PARTIDAS MMS

EMPRESA	PARTIDAS	ENTIDADES
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.	1	Colima, Jalisco
	3	Guanajuato, Querétaro
INTERCONECTA, S.A. de C.V.	2	Distrito Federal, Morelos, Tlaxcala
	8	Coahuila, Nuevo León, Tamaulipas
	10	Puebla, Tabasco
MAINBIT, S.A. de C.V.	4	Aguascalientes, Guerrero, Zacatecas
Sistemas Aplicados de la Conurbación del PANUCO, S.A. de C.V.	5	Hidalgo, San Luis Potosí
Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V	6	Michoacán
Accesorios y Suministros Informáticos, S.A. de C.V. en Consorcio con Corporativo LANIX, S.A. de C.V. y ALEF Soluciones Integrales, S.A. de C.V.	7	Chihuahua, Durango, Nayarit
	14	Baja California, Baja California Sur, Sinaloa, Sonora
TED Tecnología Editorial, S.A. de C.V.	9	Veracruz
Pendiente de adjudicar	13	Estado de México
	11	Campeche, Chiapas, Quintana Roo
Pendiente de adjudicar	12	Oaxaca, Yucatán

PARTIDAS ASA

EMPRESA	PARTIDAS	ENTIDADES
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.	1 2	Colima, Jalisco Michoacán Hidalgo, Querétaro, Tlaxcala, San Luis Potosí
	3	Guerrero, Nayarit, Guanajuato
Integradores de Tecnología, S. A. de C.V.	4	Coahuila, Nuevo León, Tamaulipas
	5	D. F., Morelos, Puebla
Informática Integral Administrativa, S. A. de C. V.	6	Chiapas, Veracruz
	10	Campeche, Quintana Roo, Tabasco, Yucatán, Oaxaca
TED, Tecnología Editorial, S. A. de C. V.	7	Estado de México
Corporativo LANIX, S. A. de C. V.	8 9	Aguascalientes, Zacatecas, Durango, Chihuahua Baja California, Baja California Sur, Sinaloa, Sonora

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 29

Requerimientos y Especificaciones Técnicas del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto

REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SISTEMA DE CONECTIVIDAD Y MONITOREO REMOTO MMS

SISTEMA DE MONITOREO REMOTO	
CONFIGURACIÓN MÍNIMA	
Cobertura	El 100% de las aulas a instalar, sin límite en la cantidad de mensajes a enviar
Comunicación	Bidireccional para recibir y enviar mensajes hacia y desde el Aula
Operación	Independiente de las instalaciones del Aula para reportar incidentes incluso en ausencia de energía eléctrica
Reporte de Incidentes de hardware	Fecha y hora de encendido y apagado de equipos de manera desatendida: CPU, proyector Fecha y hora de generación de diversos tipos de Incidentes de servicio (apertura de tickets) para los equipos o condiciones del Aula Fecha y hora de Resolución de los Incidentes de servicio reportados desde el Aula (cierre de ticket) Fecha y hora de generación de aviso de Incidente aún en ausencia de energía eléctrica en el Aula
	Fecha y hora de inicio y cierre del programa Enciclomedia
Manejo de reportes de incidentes	Enviar notificación de uno o todos los Incidentes que se originen en las Aulas, en forma simultánea y selectiva a todos los administradores del servicio (SEP –supervisa todas las Aulas-; administradores estatales –supervisan las Aulas en la Entidad Federativa correspondiente-; y Proveedores MMS –supervisan las Aulas de su Partida-)
Consola de administración	Debe permitir administrar vía Internet: Datos de las Aulas (clave de la escuela, grado, domicilio, responsables, teléfonos, mail, etc); Datos del Proveedor Enciclomedia del servicio (nombre, domicilio, mesa de servicio asociado al Aula (MSP), teléfonos, radiolocalizadores (pagers) de servicio, correo electrónico, etc), Datos de los equipos instalados en el Aula (tipo de equipo, número de serie, fecha de instalación, etc); bitácora del tipo de Incidentes en el Aula (encendido y apagado de equipos, inicio de programa Enciclomedia, Incidentes reportados, Resolución de Incidentes, mensajes de emergencia y mensajes predefinidos); Acceso a los administradores autorizados al sistema (30 responsables SEP , 180 responsables estatales, 48 Proveedores MMS del servicio, 20 responsables de soporte del Software Enciclomedia), con restricciones de acceso (administradores SEP, acceso a todo el sistema; administradores estatales, a la Entidad Federativa correspondiente; y el Proveedor MMS a las Aulas a las que proporcione el servicio). Envío de mensajes a las Aulas ya sea libres o predeterminados. Sistema de “Chat” para asistencia al usuario remoto, que utilice base de datos SQL o Informix para almacenamiento de información (con licenciamiento durante la vigencia del contrato)
Características adicionales	Autonomía para operar ante la falta de suministro de energía eléctrica, derivado de alguna falla temporal durante al menos 96 horas y un sensor de batería baja para el aviso de una posible falla del dispositivo. Las baterías deberán ser selladas, libres de mantenimiento y recargables
Indicadores de funcionamiento	De operación, de calidad de señal y de transmisión en forma independiente
Interfase	Deberá contar con una interfase tipo DB9 o USB, cable incluido o inalámbrica. De requerir conectividad inalámbrica para su enlace a otras aulas, deberá de proveer el Acces Point y las tarjetas de comunicación inalámbrica de la

	computadora, necesarias para su conectividad, bajo el estándar 802.11b
Requerimiento adicional	En caso de ser necesario, deberá de considerar la instalación de canaletas para guiado del cableado que el sistema requiera
Software de administración en CD original propietario del Fabricante	Que permita el monitoreo del funcionamiento de los equipos del Aula y del manejo de Incidentes de servicio (tickets) en el sistema operativo Windows XP PRO

Descripción del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto

Introducción

El Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto es un dispositivo independiente que permite monitorear la utilización de algunos de los componentes del Aula MMS de manera automática (video proyector, computadora y Software Enciclomedia). También permite reportar y confirmar Incidentes ocurridos en las Aulas MMS en forma manual, identificando el problema del componente al que se refiere, para ser reportado a la MSC y al Proveedor MMS.

Cuando no funcione la computadora, el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto tiene la posibilidad de emitir una señal, accionada en forma manual, para levantar un Incidente en la MSC, para que sea atendido y Resuelto de inmediato por la MSC o por el Proveedor MMS.

La cobertura del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto es del 100% (cien por ciento) de las Aulas MMS asignadas al Proveedor MMS, y no tiene límite en la cantidad de mensajes a enviar a la MSC. Cuenta con comunicación bidireccional para recibir y enviar mensajes hacia y desde el Aula y el modo de operación es independiente de las demás instalaciones del Aula para reportar Incidentes a la MSC, incluso en ausencia de energía eléctrica, para lo cual cuenta con baterías que le permiten soportar cortes de hasta noventa y seis (96) horas.

El dispositivo cuenta con indicadores de operación, que permiten conocer, en forma independiente sus condiciones de trabajo (encendido, señal presente, falla, etc.) De ser necesario, el Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto, cuenta con una concesión que deberá estar vigente para su operación y debe ser otorgada por los organismos competentes.

Procedimiento para reportar Incidentes de hardware

El software de monitoreo remoto tiene, mínimo, la capacidad de enviar a la MSC un reporte de monitoreo de las condiciones del equipamiento instalado en las Aulas MMS que contiene la siguiente información:

En forma Automática

- Fecha y hora de encendido y apagado de equipos CPU y Proyector
- Fecha y hora de inicio y cierre del Software Enciclomedia

En forma manual por el Docente del Aula

- Fecha y hora de generación de diversos tipos de Incidentes de servicio para apertura de Tickets por la MSC en relación con los equipos o las condiciones del Aula MMS.
- Fecha y hora de la solución de los Incidentes reportados desde el Aula MMS a la MSC para Cierre de Ticket.
- Fecha y hora de generación de aviso de Incidente aún en ausencia de energía eléctrica en el Aula MMS.

Consola de Administración del Sistema de Conectividad y Monitoreo Remoto
La Consola de Administración del SCMR-MMS estará instalada en la MSC, para supervisar a todas las Aulas y en la MSP del Proveedor MMS para supervisar las Aulas MMS asignadas al Proveedor MMS.
En la Consola de Administración del SCMR-MMS se reciben todos los registros automáticos de operación generados en las Aulas MMS, así como las solicitudes de atención de Incidentes y su Resolución. El software de la Consola de Administración del SCMR-MMS permite manejar los reportes de Incidentes que serán enviados, con una notificación de uno o todos los Incidentes que se originen en las Aulas MMS, en forma simultánea y selectiva a la MSC, donde:

- La Consola de Administración permite administrar vía Internet:
    - Datos de las Aulas MMS (clave de la Escuela, grado, domicilio; Autoridades de la Escuela, teléfonos, mail, etc.);
    - Datos del Proveedor MMS (nombre, domicilio, mesa de servicio asociada al Aula](MSP), teléfonos, radiolocalizadores (pagers) de servicio, correo electrónico, etc.);
    - Datos de los equipos instalados en el Aula MMS (tipo de equipo, número de serie, fecha de instalación, etc.).

- Deberá de generar una bitácora del tipo de Incidentes en el Aula MMS:
    - Encendido y apagado de equipos
    - Inicio del Software Enciclomedia
    - Incidentes reportados y Resolución de Incidentes
    - Mensajes de emergencia
    - Mensajes predefinidos y
    - Si el sistema permite la interacción con el Docente del Aula, el historial de dichas interacciones.

Permitirá, bajo diferentes niveles de seguridad (altas, bajas, cambios y consulta), acceso a los administradores autorizados al sistema, como mínimo:

- 30 responsables SEP
- 180 Autoridades Educativas Estatales
- 48 Proveedores MMS
- 20 responsables de soporte Software Enciclomedia

Contará con las siguientes restricciones de acceso:

- Administradores SEP tendrán acceso a todo el sistema
- Autoridades Educativas Estatales sólo tendrán acceso a la Entidad Federativa correspondiente
- El Proveedor MMS sólo tendrá acceso a las Aulas MMS a las que proporcione el servicio

Características Adicionales:
Tendrá la capacidad de envío de mensajes a las Aulas MMS ya sea libres o predeterminados, por medio de un “sistema de chat” para asistencia al usuario remoto.
El registro de la información de las bases de datos deberán definirse en formato SQL o Informix para almacenamiento de información.

El Proveedor MMS suministrará todos los elementos informáticos y el licenciamiento necesarios para la correcta operación de la Consola de Administración, tales como:

- Runtime del lenguaje de desarrollo
- Licenciamiento del Web Server
- Licenciamiento de la Base de datos
- Otros que se requieran

Para el caso de Aulas ASA, las especificaciones y requerimientos técnicos del SCMR-ASA se entregarán al Licitante ganador en cuanto suceda el proceso de Licitación del SCMR-ASA, el cuál va a presentar similitudes importantes al SCMR-MMS.

Este Anexo será modificado mediante simple aviso de la Secretaría al Prestador una vez que se conozcan en detalle las características del SCMR-ASA

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 30

Ejemplo de Facturación

EJEMPLO DE PAGO DE LAS TARIFAS.

1. [La forma de pago para el Prestador será mensual, a mes vencido, por concepto de cada uno de los Servicios de la MSC. Para lo cual, el Prestador deberá presentar factura, que cumpla con todas las disposiciones fiscales reglamentarias, acompañada de los Reportes indicados en el **Anexo 17** La omisión en la entrega de los Reportes, causará que no se de trámite a dicha factura. La factura deberá entregarse dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al que se factura.
2. La SEP pagará los Servicios de la MSC por Aula ASA y Aula MMS que estén dentro de la cobertura de cada Servicio, haciendo notar que para el caso de Aulas MMS, el pago se hará de forma incremental, de acuerdo al avance en la instalación de Aulas. Para establecer el monto del pago mensual al Prestador, se tomará como referencia la Tarifa unitaria por Aula Enciclomedia de cada Servicio en particular, conforme a lo señalado en la columna "Costo Unitario Mensual por Aula" de la Tabla de Cotización que forma parte del **Anexo 21** del Contrato y se multiplicará por el número de Aulas que hayan sido atendidas conforme a lo siguiente:

   (i) Respecto del Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS, se multiplicará la Tarifa SS-MMS por el número de Aulas MMS en Alta que hayan tenido la condición de Aulas MMS en Alta durante todo el Mes de que se trate. Tratándose de Aulas MMS que no tuvieron la condición de Aulas MMS en Alta durante todo el Mes sino por un sólo un cierto número de Días durante dicho Mes, entonces el importe a pagar por concepto de Servicio de Atención, Soporte y Seguimiento MMS respecto de cada una de dichas Aulas MMS en Alta se determinará multiplicando la Tarifa SS-MMS Diaria por el número de Días en que cada una de dichas Aulas MMS en Alta tuvieron la condición de Aula MMS en Alta durante dicho Mes.

   (ii) Respecto del Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA, se multiplicará la Tarifa SS-ASA por el número de Aulas ASA en Alta que hayan tenido la condición de Aulas ASA en Alta durante todo ese Mes de que se trate. Tratándose de Aulas ASA en Alta que no tuvieron la condición de Aulas ASA en Alta durante todo el Mes sino por sólo un cierto número de Días durante dicho Mes, entonces el importe a pagar por concepto de Servicio de Atención, Soporte y Seguimiento MMS respecto de cada una de dichas Aulas ASA en Alta se determinará multiplicando la Tarifa SS-ASA Diaria por el número de Días en que cada una de dichas Aulas ASA en Alta tuvieron la condición de Aulas ASA en Alta durante dicho Mes. En caso de que una o más Aulas ASA en Alta hayan tenido también la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas en el Mes de que se trate, se pagará además la Tarifa SS-CMR-ASA correspondiente y a efecto de determinar el importe a pagar por este concepto, se multiplicará la Tarifa SS-CMR-ASA por el número de Aulas ASA en Alta que hayan tenido la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas durante todo el Mes de que se trate; y tratándose de Aulas ASA en Alta Conectadas que no tuvieron la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas durante todo el Mes sino por sólo un cierto número de Días durante dicho Mes, el importe a pagar por concepto de Tarifa CMR-ASA respecto de cada una de dichas Aulas ASA en Alta Conectadas se determinará multiplicando la Tarifa SS-CMR-ASA Diaria por el número de Días en que cada una de dichas

Aulas Aulas ASA en Alta Conectadas tuvieron la condición de Aulas ASA en Alta Conectadas durante dicho Mes.

(iii) Respecto del Servicio de Seguimiento de Instalación MMS, se multiplicará la Tarifa SI-MMS por el número de Aulas respecto de las cuales se haya levantado un Evento de Aula MMS Instalada en el Mes de que se trate.

(iv) Respecto del Servicio de Seguimiento de Instalación del SCMR-ASA, se multiplicará la Tarifa SI-ASA por el número de Aulas respecto de las cuales se haya levantado un Evento de Aula ASA Conectada en el Mes de que se trate.

(v) Respecto del Servicio de Verificación de Aulas MMS, se multiplicará la Tarifa V-MMS por el número de Aulas MMS Verificadas y respecto de las cuales se haya entregado a la SEP el Acta de Verificación MMS correspondiente en el Mes de que se trate.

(vi) Respecto del Servicio de Verificación de Aulas ASA, se multiplicará la Tarifa V-ASA por el número de Aulas ASA Verificadas y respecto de las cuales se haya entregado a la SEP el Acta de Verificación ASA correspondiente en el Mes de que se trate.

Por ejemplo:

Se considera la siguiente información para propósito de ejemplo

Mes a facturar: Febrero de 2006

Número de Aulas ASA en Alta (ASA): 21,434

Aulas ASA Conectadas (SCMR-ASA): 5,000 (instalados en Enero de 2006)

Número de Aulas MMS Instaladas (MMS): 50,000 (40,000 instaladas en noviembre, diciembre de 2005 y enero de 2006 (MMS) y 10,000 instaladas desde el 1º de febrero hasta el 28 de febrero de 2006 (MMSi))

Número de Actas de Verificación de Aulas ASA objeto de verificación (ASAV) entregadas durante febrero del 2006: 500

Monto a facturar por cada servicio (Ejemplo):

Descripción del servicio (EJEMPLO)	Tarifa a aplicar	Costo Unitario Mensual por Aula Enciclomedia (EJEMPLO)	Monto a Facturar por servicios del mes de febrero de 2006 (EJEMPLO) La factura sería entregada durante los primeros cinco (5) días del mes de marzo de 2006
1. Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento ASA.	**Tarifa SS-ASA**	$2.00	T1= ASA x SS-ASA T1= 21,434 x 2.00 T1= $42,868
	Tarifa SS-CMR-ASA	$2.00	T1´= SCMR-ASA x SS-SCMR-ASA T1´= 5,000 x 2.00 T1´= $10,000
2. Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS.	**Tarifa SS-MMS**	$4.00	T2= ∑ MMS x SS-MMS + ∑ (SS-MMS/30) x DaltaMMSi T2 = 40,000 X 4.00 + (4.00/30) x 207,000 T2 = 1600,000 + 0.13 x 207,000 T2 = 160,000 + 27,599.9 T2 = $187,599.99 DaltaMMSi significa la suma de los días que una Aula tuvo la condición de Aula MMS en Alta durante el mes a facturar (febrero). En el ejemplo se considero una instalación diaria de 1000 Aulas MMS (excepto los sábados y domingos) hasta alcanzar las 10,000. La suma de los días de las Aulas MMS en Alta es de 207,000.

Descripción del servicio (EJEMPLO)	Tarifa a aplicar	Costo Unitario Mensual por Aula Enciclomedia (EJEMPLO)	Monto a Facturar por servicios del mes de febrero de 2006 (EJEMPLO) La factura sería entregada durante los primeros cinco (5) días del mes de marzo de 2006
3. Servicios de Seguimiento de Instalación MMS.	**Tarifa SI-MMS**	$2.00	T3 = MMSi x SI-MMS T3 = 10,000 x 2.00 T3 = $20,000
4. Servicios de Seguimiento de Instalación del CMR-ASA.	**Tarifa SI-ASA**	$2.00	T4 = SI-ASA x SCMR-ASAi T4 = 2.00 x 0 T4 = 0 Debido a que durante el mes de febrero no hubo instalación de SCMR-ASA, las reportadas en el ejemplo corresponden al mes de enero y debieron facturarse en el pago de servicios del mes de enero de 2006.
5. Servicios de Verificación de Aulas ASA.	**Tarifa V-ASA**	$1,000.00	T5 = V-ASA x ASAV T5 = 1,000 x 500 T5 = 500,000 ASAV significa el número de Aulas ASA Verificadas y cuya Acta de Verificación ASA haya sido entregada a la SEP durante el mes a facturar.
6. Servicios de Verificación de Aulas MMS.	**Tarifa V-MMS**	$1,000.00	T6 = V-MMS x MMSV T6 = 1,000 x 0 T6 = 0 MMSV significa el número de Aulas MMS Verificadas y cuya Acta de Verificación MMS haya sido entregada a la SEP durante el mes a facturar. En el caso del ejemplo, ninguna Acta de Verificación MMS fue entregada.
Monto Total a facturar antes de IVA			**TT = T1 + T1´+ T2 + T3 + T4 + T5 + T6** **TT = $42,868 + $10,000 + $187,599.99 + $20,000 + $0 + $500,000 + $0** **TT = 760,467.99** **TT es el monto mensual a facturar por los Servicios al cual habrá que aplicar las penalizaciones conforme al incumplimiento de niveles de servicio descritos en el Anexo 22 del Contrato.**

Nota: Las cantidades y datos indicados en la tabla son sólo para propósito de ejemplo.

3. Para el caso del Servicio de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS, se pagará al Prestador el costo proporcional de los días del mes en que las Aulas MMS estén disponibles y operando, a partir de su registro en la MSC como Aula MMS Instalada.
4. Para el caso del Servicio de Seguimiento del Instalación MMS, se pagará por una sola vez, por Aula MMS, cuando se haya levantado el Evento de Aula MMS Instalada en la MSC. Se deberá presentar al final de cada mes el listado correspondiente. Un aula respecto de la cual se haya hecho pago por el Servicio de Seguimiento de Instalación MMS con anterioridad, no podrá ser pagada de nueva cuenta en meses subsecuentes.
5. Para el Servicio de la Verificación de Aulas ASA y el Servicio de Verificación de Aulas MMS, se pagará por una sola vez, la Tarifa V-ASA o Tarifa V-MMS, según corresponda, multiplicada por el número de de Aulas ASA o Aulas MMS que hayan sido verificadas y cuya Acta de Verificación ASA o Acta de Verificación MMS haya sido entregada durante el mes a facturar, sin perjuicio de que se apliquen las

penalizaciones a que haya lugar por cualquier incumplimiento del Cronograma de Verificación ASA o del Cronograma de Verificación MMS según corresponda.

6. La SEP estableció en las Tablas de Cotización, sólo para propósitos de cotización, un número incremental de Aulas MMS a instalar. Lo que quiere decir, que el conteo de Aulas MMS del Servicio específico que involucre Aulas MMS, deberá iniciar a partir del registro en la MSC de un Evento de Aula MMS Instalada.
7. La SEP estableció en las Tablas de Cotización, sólo para propósitos de cotización, un número incremental de SCMR-ASA a instalar. Lo que quiere decir, que el conteo de Aulas ASA del Servicio específico que involucre el SCMR-ASA, deberá iniciar a partir del registro en la MSC de un Evento de Aula ASA Conectada. Los programas de instalación del SCMR-ASA serán confirmados al Prestador en los tiempos correspondientes.
8. La SEP sólo realizará pagos conforme al número Aulas ASA, Aulas MMS y SCMR-ASA estén instalados o sean instalados durante la vigencia del Contrato, mientras no sean dadas de baja por la SEP.
9. La infraestructura solicitada al Prestador para la entrega de los Servicios no variará en caso de existir ajustes en las fechas de instalaciones mencionadas en los Requerimientos y Especificaciones Técnicas del **Anexo 18**. El Prestador sólo podrá ir ajustando el número de agentes de la MSC que considere necesario para prestar los Servicios.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ANEXO 31

Información para la determinación de las penalidades a ser aplicadas y los pagos a ser realizados a los Proveedores MMS

PROCEDIMIENTO PARA LA PENALIZACIÓN DE PROVEEDORES MMS

I. PENALIDAD POR NO ALCANZAR LA FECHA DE INICIO DEL SERVICIO DEL AULA MMS

CONTRATO MMS:
CLÁUSULA 10
TARIFA
10.2. Obligación de Pagar la Tarifa por Inicio de Disponibilidad del Aula MMS.

(a)……

La Secretaría ***deducirá del Monto por Inicio de Disponibilidad*** *que deba pagar en un Mes determinado,* ***las penalidades que resulten aplicables*** *en los términos de la Cláusula 13.2 por demora en alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio del Aula MMS a más tardar en la Fecha Programada de Inicio del Servicio que corresponda.*

La penalidad será calculada de la siguiente manera:

$$(DTDM)(TDM * 0.005)$$

Donde,

DTDM es el total de Días de Demora de todas y cada una de las Aulas MMS Demoradas comprendidas en AIM_n

AIM_n es el número de Aulas MMS que hubieren alcanzado la Fecha de Inicio del Servicio en el Mes n

TDM es la Tarifa MMS Diaria

La **Penalidad por demora** en alcanzar la Fecha de Inicio del Servicio equivale al **0.5% de la Tarifa MMS Diaria** más el correspondiente I.V.A.

EJEMPLO DE CÁLCULO DE PENALIZACIONES POR DEMORA
(Cifras en pesos)

n	Penalizaciones por Demora					
	DTDM * TDM * 0.005					
	SUPUESTOS				DTDM	
	Aulas MMS Instaladas (Etiqueta)	TDM (b)	Fecha Programada de Inicio del Servicio (d)	Fecha de Inicio del Servicio (e)	Días de Demora en el Mes (f) = (e) - (d)	Total Penalización (b) x (f) x 0.005
DICIEMBRE 2005	D	$0.33	31/12/2005	05/12/2005	0	$0.00
	A	$0.33	30/11/2005	10/12/2005	10	$0.02
	B	$0.33	30/11/2005	25/12/2005	25	$0.04
TOTAL DICIEMBRE					**35**	**$0.06**
ENERO 2006	C	$0.33	30/11/2005	03/01/2006	34	$0.06
	E	$0.33	31/12/2005	13/01/2006	13	$0.02
	F	$0.33	31/01/2006	22/01/2006	0	$0.00
TOTAL ENERO					**47**	**$0.08**

- Se supone una Tarifa por MMS ofertada de $10, lo que resulta en una Tarifa MMS Diaria (TDM) de $10/30 ($0.33)
- En el caso de las Aulas etiquetas con las letras D y F la instalación se realizó en (o antes lo cual es permitido para el año 2005) la Fecha Programada de Inicio del Servicio, por lo cual no existe penalización alguna.
- En el caso de las Aulas etiquetas con las letras A, B, C y F alcanzaron la Fecha de Inicio de Servicio posteriormente a la Fecha Programada de Inicio de Servicio, por lo cual están sujetas a la penalización por demora. Dicha penalidad se deducirá del pago por inicio de disponibilidad.

II. PENALIDAD POR AULAS MMS NO DISPONIBLES

CONTRATO MMS:
CLÁUSULA 10
TARIFA
10.3. Obligación de Pagar la Tarifa MMS

……

*La Secretaría **deducirá** de la Tarifa MMS que deba pagar en un Mes determinado, la **penalidad** que resulte aplicable en términos de la Cláusula 13.2 por los Días de Aula MMS No Disponible relativos a las Aulas MMS No Disponibles en el Mes de que se trate (o el saldo de Meses anteriores, si lo hubiera).*

La penalidad será calculada de la siguiente manera:

$$K_n = (TDM)(DDEM_n) + (DTAM_n)(TDM)(0.05)$$

K_n *es el importe que se deducirá por concepto de penalidades y por los Días de Aula MMS No Disponible*

Donde:

TDM *es la Tarifa MMS Diaria*

$DDEM_n$ *es la suma del número de Días de Aula MMS No Disponible Excedentes en el Mes n de todas las Aulas MMS No Disponibles en el Mes n*

$DTAM_n$ *es la suma del número de Días de Aula MMS No Disponible relativos a todas las Aulas MMS No Disponibles en el Mes n*

Por cada Día de Aula MMS **No Disponible la Penalidad** es igual **al 5% de la Tarifa MMS Diaria** más el correspondiente IVA. **Después del tercer Día**, sin incluir dicho Día, **se dejará de pagar la Tarifa MMS** por los Días de No Disponibilidad.

EJEMPLO DE CÁLCULO DE PENALIDADES POR NO DISPONIBILIDAD
(Cifras en pesos)

n	Aulas MMS (Etiqueta)	TDM (a)	K N = (DTAM X TDM X 0.05) + (DDEM x TDM)							
			K							
			(DTAM X TDM X 0.1)				DDEM x TDM			
			Días de No Disponibilidad		Total de Días de Aula MMS No Disponible DTAM = g2 -g1	TOTAL = (DTAM X TDM X 0.1)	Días de Tolerancia (h)	Total de Días de Aula MMS No Disponible Excedentes DDEM = (DTAM - h)	TOTAL = DDEM X TDM	TOTAL K
			DÍA INICIO (g1)	DÍA FINAL (g2)						
	A	$0.33	17/12/2005	31/12/2005	15	$0.25	3	12	$4.00	$4.25
	B	$0.33	26/12/2005	29/12/2005	4	$0.07	3	1	$0.33	$0.40
TOTAL DICIEMBRE 2005					**19**	**$0.32**			**$4.33**	**$4.65**
	C	$0.33	07/01/2006	15/01/2006	9	$0.15	3	6	$2.00	$2.15
	A	$0.33	01/01/2006	18/01/2006	18	$0.30		18	$6.00	$6.30
	B	$0.33	18/01/2006	19/01/2006	2	$0.03	3	0	$0.00	$0.03
	E	$0.33	23/01/2006	31/01/2006	9	$0.15	3	6	$2.00	$2.15
TOTAL ENERO 2006					**38**	**$0.63**			**$10.00**	**$10.63**

- Se supone una Tarifa por MMS ofertada de $10, lo que resulta en una Tarifa MMS Diaria (TDM) de $10/30 ($0.33)
- Penalidades del mes de diciembre 2005 (las cuales se deducen del pago total de diciembre 2005)
    - En el caso del Aula etiqueta con las letra B, ésta dejo de estar disponible los días del 26 al 29 de diciembre (i.e. 4 días), calculando sobre estos días la penalidad del 5% de la Tarifa MMS más un día (4

días menos 3 días de tolerancia) que se deja de pagar la Tarifa MMS.
    - En el caso del Aula etiqueta con las letra A, ésta dejo de estar disponible a partir del 17 de diciembre, no alcanzando la disponibilidad al terminar el mes (i.e. en el mes de diciembre no sabemos cuando va a estar disponible otra vez). En el cálculo de la penalidad del mes de diciembre para dicha Aula, se disminuyen los 3 días de tolerancia para el cálculo de las penalidades. Es decir, las penalidades fueron calculadas de igual forma que para el Aula etiquetada con la letra B.
- Penalidades del mes de enero 2006 (las cuales se deducen del pago total de enero 2006)
    - En el caso del Aula etiquetada con la letra A, ésta no estuvo disponible desde el mes de diciembre 2005, por lo que en el cálculo de sus penalidades de enero 2006, ya no se disminuyen los días de tolerancia.
    - En el caso del Aula etiquetada con la letra E, ésta dejó de estar disponible desde el 23 de enero hasta fin de mes. En este caso aplican los días de tolerancia, sin embargo al desconocer cuando estará disponible, los meses que tarde en estarlo en estos se aplicará la penalidad sin descontar los días de tolerancia.

CRITERIOS PARA DETERMINAR PENALIDADES POR AULAS MMS NO DISPONIBLES.

Conforme al Contrato MMS, son **Aulas MMS No Disponibles** aquellas Aulas MMS respecto de las cuales el Proveedor MMS no Resolvió un Incidente dentro del plazo máximo previsto para Resolver y Cerrar Incidentes y son **Días de Aula MMS No Disponible,** los Días en que el Aula MMS de que se trate tenga la condición de Aula MMS No Disponible.

Para efecto de que el Prestador esté en posibilidad de determinar las penalidades aplicables a los Proveedores MMS, se deberá considerar que un Aula MMS tiene la condición de Aula MMS No Disponible, a partir del vencimiento del plazo para Resolver el Incidente de que se trate conforme a lo señalado en el **Anexo 7** del presente Contrato sin que el Incidente haya sido Resuelto por la MSP del Proveedor MMS o por el propio Proveedor MMS. El día en que haya vencido el plazo para la Resolución del Incidente de que se trate, independientemente de la hora del día en que haya vencido, se considerará un Día de Aula No Disponible para efecto de penalización, y se computará como tal aun en el supuesto de que el Proveedor MMS Resuelva el Incidente ese mismo día en algún momento posterior al vencimiento del plazo para la Resolución del Incidente de que se trate.

Este Anexo podrá ser modificado mediante aviso dado por la Secretaría del Prestador, en caso de que la Secretaría decida que la información sea presentada en un formato especifico a fin de que la Secretaría esté en condiciones de realizar el cálculo de las penalidades y del importe de los pagos que deban ser realizados periódicamente a los Proveedores MMS con base en la información que se generará en la Base de Datos de la MSC de conformidad con y en cumplimiento de lo previsto en este Contrato.