

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA.

OFICIALÍA MAYOR.

**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS.**

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES.

**CONVOCATORIA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL MIXTA.**

NÚMERO LPN-00011001-037/10

**PARA LA CONTRATACIÓN CERRADA PLURIANUAL DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA MESA DE SERVICIOS.**

C O N T E N I D O		Página
	GLOSARIO.	3
	INFORMACIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA LICITACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA.	5
1.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A LICITAR Y LAS CANTIDADES REQUERIDAS.	5
2.	PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS.	6
3.	GARANTÍA Y ACREDITACIÓN DEL LICITANTE.	7
4.	REQUISITOS PARA PARTICIPAR.	8
5.	CONDICIONES DE PRECIO Y PAGO.	13
6.	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS, RESULTADO TÉCNICO Y FALLO DE LA LICITACIÓN.	14
7.	CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN DE PUNTOS.	18
8.	ASPECTOS TÉCNICOS.	19
9.	CAUSAS POR LAS QUE SE PUEDE DECLARAR DESIERTA LA LICITACIÓN.	19
10.	DESCALIFICACIÓN DE PROPOSICIONES.	19
11.	CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN.	20
12.	PENAS CONVENCIONALES.	19
13.	APLICACIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.	20
14.	TERMINACIÓN ANTICIPADA O RESCISIÓN DEL CONTRATO.	20
15.	INFRACCIONES Y SANCIONES.	20
16.	INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS.	22
17.	INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE ANEXOS.	22
18.	DEVOLUCIÓN DE PROPOSICIONES DESECHADAS.	22
19.	ÍNDICE DE ANEXOS.	24

LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Artículo 134 Constitucional, y en los Artículos 26 fracción I, 26 bis fracción III, 27, 28 fracción I, 29, 30, 32 segundo párrafo, 33, 33 bis, 34, 35, 36, 36 bis, 37, 37 bis, 38, 44, 45, 46, 48 fracción II, 51, 53 bis y 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vigente; 28, 29, 30 y 39 de su Reglamento en el acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 9 de septiembre de 2010, y demás Normatividad aplicable vigente 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 Av. Arcos de Belén no. 79, 4° piso, esq. con AV. Balderas, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., C.P. 06010, celebra LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA.

NÚMERO LPN-00011001-037/10

Por Convocatoria Pública, para la Contratación Cerrada Plurianual de Prestación de Servicios de la Mesa de Servicios, de acuerdo a la siguiente:

CONVOCATORIA

GLOSARIO.

Para efectos de esta Convocatoria se entenderá por:

1. **Acuerdo:** Acuerdo que establece la información relativa a los procedimientos de Licitación Pública, que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, deberán remitir a la Secretaría de la Función Pública, por transmisión electrónica o en medio magnético, así como la documentación que las mismas podrán requerir a los licitantes, para que éstos acrediten su personalidad en los procedimientos de Licitación Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de abril de 1997.
2. **Reglas:** Reglas para la determinación, acreditación y verificación del contenido nacional de los bienes que se ofertan y entregan en los procedimientos de contratación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de octubre de 2010.
3. **Acuerdo de medios electrónicos:** Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de proposiciones dentro de las licitaciones públicas que celebran las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 9 de agosto de 2000.
4. **Área Adquirente:** La Secretaría de Educación Pública a través de la Dirección de Adquisiciones, adscrita a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios, facultada para llevar a cabo los procedimientos de la Licitación Pública, Invitación a cuando menos Tres Personas o Adjudicación Directa.
5. **Área Requirente:** Dirección de Dictaminación Técnica y Gestión de Contratación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones dependiente de la Dirección General de Tecnología de la Información.
6. **Servicio:** El Servicio descrito en el **Anexo número 1 (uno)** de la presente convocatoria.
7. **COMPRANET:** Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental sobre Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
8. **Contraloría Interna:** Órgano Interno de Control en la SEP.
9. **Convocante:** SEP a través de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios.

10. **Convocatoria:** Documento que contiene las condiciones y requisitos que regirán y serán aplicados para esta licitación, tal y como lo señala el artículo 29 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
11. **Identificación:** Identificación Oficial Vigente con Fotografía (Credencial del IFE, Cartilla Militar, Pasaporte, Cédula Profesional).
12. **Investigación de Mercado:** La verificación de la existencia de servicios, arrendamientos o servicios, de proveedores a nivel nacional o internacional y del precio estimado basado en la información que se obtenga en la propia dependencia o entidad, de organismos públicos o privados, de fabricantes de bienes o prestadores del servicio, o una combinación de dichas fuentes de información.
13. **IVA:** Impuesto al Valor Agregado tasa 16%.
14. **Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
15. **Licitante:** La persona física o moral que participe en cualquier procedimiento de licitación pública o bien de invitación a cuando menos tres personas.
16. **Licitación Pública Mixta:** Los licitantes, a su elección, podrán participar en forma presencial o electrónica en la o las juntas de aclaraciones, el acto de presentación y apertura de proposiciones y el acto de fallo.
17. **Medios Remotos de Comunicación Electrónica (MRCE):** Conjunto de datos electrónicos utilizados en el envío de proposiciones dentro de las licitaciones públicas que celebran las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía.
18. **Medios de Identificación Electrónica (MIE):** Conjunto de datos electrónicos asociados con documentos que son utilizados para reconocer a su autor, y que legitiman el consentimiento de éste para obligarlo a las manifestaciones que en él se contienen, de conformidad con el Artículo 27 de la Ley.
19. **NAFIN:** Nacional Financiera, S.N.C.
20. **Contrato:** Instrumento legal que suscribe el área requirente con el licitante adjudicado en el que constan los derechos y obligaciones conforme a los cuales se regirán las partes.
21. **Proveedor y/o Prestador del Servicio:** La persona física o moral a la que se le asignan contrato de los servicios con la convocante como resultado de la presente licitación.
22. **Reglamento:** Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
23. **Sector Central:** Las Unidades Administrativas adscritas a la Oficina del C. Secretario de Educación Pública, Unidades Administrativas adscritas a la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, Unidades Administrativas adscritas a la Oficialía Mayor, Unidades Administrativas adscritas a la Subsecretaría de Educación Básica, Unidades Administrativas adscritas a la Subsecretaría Media Superior, Unidades Administrativas adscritas a la Subsecretaría Media Superior, Órgano Interno de Control, Instituto Nacional de Estudios Históricos de la Revolución de México y a las Coordinaciones Generales.
24. **SEP:** Secretaría de Educación Pública.
25. **SFP:** Secretaría de la Función Pública.

INFORMACIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA LICITACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA.

CALENDARIO DE ACTOS

A C T O	PERIODO O DÍA	HORA	LUGAR O MEDIO
PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA EN COMPRANET.	21 de Diciembre de 2010	-	http://www.compranet.gob.mx
CONSULTA DE CONVOCATORIA EN FORMA IMPRESA.	Del 21 Diciembre de 2010 al 05 de Enero de 2011	DE 9:00 A 15:00 HRS -	Dirección de Adquisiciones, Av. Arcos de Belén No. 79, 4to. Piso, Esq. Balderas, Col. Centro, C.P. 06010.
CONSULTA DE CONVOCATORIA A TRAVÉS DE COMPRANET.	Del 21 Diciembre de 2010 al 05 de Enero de 2011	-	http://www.compranet.gob.mx
JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.	29 de Diciembre de 2010	10:00 horas	Sala de Juntas de la Dirección de Adquisiciones en la Av. Arcos de Belén N° 79, 2° piso, esquina Avenida Balderas, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D.F., C.P. 06010.
ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.	06 de Enero de 2011	10:00 horas	
FALLO DE LA LICITACIÓN.	13 de Enero de 2011	17:00 horas	

PUBLICACIÓN Y ADQUISICIÓN DE LA CONVOCATORIA.

Con fundamento en el artículo 30 de la Ley, la publicación de la convocatoria será por medio del sistema CompraNet. La obtención de dicha convocatoria será gratuita.

De forma simultánea se enviará para su publicación en el Diario Oficial de la Federación, un resumen de la convocatoria a la licitación que contiene el objeto de la licitación, el número de licitación, las fechas previstas para llevar a cabo el procedimiento de contratación, así como la fecha en que fue publicada la convocatoria en el sistema CompraNet.

Asimismo, los licitantes podrán consultar de manera gratuita el texto de la convocatoria, en el tablero de avisos en las instalaciones de la Dirección de Adquisiciones, las cuales se encuentran ubicadas en Av. Arcos de Belén N° 79, 4° piso, esquina Av. Balderas, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., C.P. 06010.

Conforme a lo establecido en el artículo 26 Bis, fracción III de la Ley, la presente Licitación Pública Nacional es Mixta, toda vez que los licitantes, a su elección, podrán participar en forma presencial o electrónica a través del sistema CompraNet, en la o las juntas de aclaraciones, el acto de presentación y apertura de proposiciones y el acto de fallo.

La presente adquisición cuenta con la disponibilidad presupuestaria.

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

1.1. La descripción de los servicios que se demandan y las cantidades requeridas se indican en el **Anexo Número 1 (uno)** de esta convocatoria.

Los montos autorizados para el ejercicio fiscal de los años 2011, 2012 y 2013 se señalan a continuación:

EJERCICIO FISCAL	MONTO
2011	\$10'000,000.00
2012	\$10'000,000.00
2013	\$10'000,000.00
TOTAL	\$30'000,000.00

- 1.2. Los servicios propuestos deberán apegarse justa, exacta y cabalmente a la descripción y presentación que se indica en el **Anexo número 1 (uno)** de esta convocatoria, por tal motivo no se aceptarán alternativas técnicas de ninguna clase.
- 1.3. La convocante podrá acordar con el licitante adjudicado, el incremento en la cantidad de los servicios amparados en el contratos respectivo sin rebasar el veinte por ciento del monto total del mismo, en los términos establecidos en el artículo 47 fracción II y 52 de la Ley y 91 del Reglamento de la Ley, en este supuesto las modificaciones al contrato deberán formalizarse por escrito por parte de la Dependencia, el instrumento legal respectivo será suscrito por el servidor público que lo haya hecho en el contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

2. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

2.1. PLAZO PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS.

- 2.1.1. El (los) contrato (s) derivado (s) del presente procedimiento de licitación tendrá (n) una vigencia a partir del 1 de febrero de 2011 y hasta el 31 de diciembre de 2013. De acuerdo al Artículo 46 de la Ley serán exigibles los derechos y obligaciones con la notificación del fallo.
- 2.1.2. La convocante no otorgará ampliaciones al plazo de entrega de servicios establecido en esta convocatoria, salvo lo dispuesto en el artículo 91 y 92 del Reglamento de la Ley, en este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo.

2.2. LUGAR DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios se deberá llevar a cabo en los domicilios y cantidades señaladas en el **Anexo número 1 (uno)**.

2.3. CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS.

- 2.3.1. En la factura invariablemente se hará referencia al número y fecha del contrato suscrito.
- 2.3.2. El licitante adjudicado realizará la entrega de los servicios con las características señaladas en esta convocatoria y de conformidad con lo detallado en el **Anexo número 1 (uno)** y en el contrato.
- 2.3.3. En el supuesto de que el área solicitante detecte que el licitante adjudicado haya modificado las características de los servicios señalados en esta convocatoria, se procederá a rechazar los mismos y en consecuencia la convocante podrá rescindir administrativamente el contrato sujetándose a la normatividad aplicable para tal efecto.
- 2.3.4. La transportación y las maniobras de carga y descarga serán por cuenta del licitante adjudicado y sin costo para la Secretaría.

2.4. CANJES Y DEVOLUCIONES.

La convocante procederá a cancelar los servicios que se encuentren en alguno de los siguientes casos:

- 2.4.1. Cuando no reúnan las características físicas, de calidad o presentación requerida por el área solicitante conforme a lo establecido en el **Anexo Número 1 (uno)** de esta convocatoria.
- 2.4.2. Cuando no sean las marcas que el Licitante Ganador ofertó.
- 2.4.3. Cuando sea mayor la cantidad entregada que la solicitada. (El excedente no se recibirá).
- 2.4.4. No se recibirán aquéllos servicios que por el transporte o manejo hayan sufrido algún daño o alteración física.

3. GARANTÍA Y ACREDITACIÓN DEL LICITANTE.

3.1. GARANTÍA RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

- 3.1.1.** Deberá ser constituida por el licitante adjudicado, mediante póliza de fianza expedida por una Institución Afianzadora Mexicana autorizada para tal efecto, a favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de la convocante, por un importe equivalente al 10% del monto máximo total del Contrato, sin incluir el IVA. Es decir, el monto establecido suscrito en Moneda Nacional, incluyendo centavos, acorde al texto del **Anexo Número 2 (dos)** de esta convocatoria.
- 3.1.2.** La Coordinación Administrativa dependiente de la Dirección General de Tecnología de la Información, sita en Versalles No. 49 Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., entregará copia del contrato al licitante ganador a fin de que éste, dentro de un periodo de **10 (diez)** días naturales siguientes a la firma del contrato, tramite y presente la póliza de la fianza relativa al cumplimiento del mismo. Esta última se entregará en la Dirección de Adquisiciones.
- 3.1.3.** En el supuesto de que las partes convengan la modificación del contrato conforme al numeral 1.3 de esta convocatoria, el proveedor deberá contratar la modificación a la póliza de fianza, entregando endoso a la misma, o bien entregar una nueva póliza de fianza, dentro de los **10 (diez)** días naturales siguientes a la firma de la modificación del contrato.

3.2. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA.

La convocante, través de petición expresa (escrito) por parte del área requirente, se hará devolución de la garantía por parte de la Dirección de Adquisiciones, sita en la Av. Arcos de Belén No. 79, 4° piso, Esq. con Av. Balderas, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D.F., C.P. 06010, la cual dará al (los) proveedor (es) su autorización por escrito para que proceda (n) a recuperar y en su caso a cancelar la garantía correspondiente, de conformidad con lo señalado en el texto de la misma; siempre y cuando éste acredite haber cumplido con las condiciones pactadas en el Contrato.

3.3. ACREDITACIÓN DEL LICITANTE.

Los representantes de las personas físicas y morales que participen en la presente licitación, podrán acreditar la existencia y personalidad jurídica del licitante, conforme al artículo 48 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, con lo siguiente:

- 3.3.1.** El representante del licitante, deberá entregar un escrito debidamente firmado, en el que bajo protesta de decir verdad, manifieste que cuenta con facultades legales suficientes para suscribir a nombre de su representada las proposiciones correspondientes. De conformidad con la Fracción VI del Artículo 29 de la Ley no será necesario que los licitantes acrediten su personalidad jurídica.
- 3.3.2.** En dicho escrito se deberán señalar los datos siguientes:
- 3.3.2.1. Del licitante:**
- Nombre.
 - Clave del Registro Federal de Contribuyentes.
 - Nombre de su apoderado o su representante, sin que resulte necesario acreditar su personalidad jurídica.
 - Domicilio completo (Calle y Número exterior e interior, si lo tiene, Colonia, Código Postal, Delegación o Municipio, Entidad Federativa, Teléfono, Fax y Correo Electrónico, en su caso).
 - Tratándose de personas morales, además, descripción del objeto social de la empresa; número y fecha de las escrituras públicas en las que conste el acta constitutiva y en su caso, sus reformas o modificaciones, señalando nombre, número y circunscripción del Notario Público o Fedatario Público que las protocolizó; así como fecha y datos de su

inscripción en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, y relación del nombre de los socios que aparezcan en éstas.

3.3.2.2. Del representante del licitante:

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

3.3.3. En lugar del escrito a que hace referencia el punto 3.3.1 de esta convocatoria, el (los) licitante (s) a su elección, puede (n) optar por la presentación del mismo o bien, apegarse al formato que contiene ya los datos requeridos en los puntos 3.3.2.1 y 3.3.2.2 y que corresponde al **Anexo Número 3 (tres)** de esta convocatoria, el cual deberá (n) presentar dentro del sobre que contenga su propuesta técnica.

3.3.4. Previo a la firma del contrato, el licitante ganador deberá presentar original o copia certificada para su cotejo de los documentos con los que se acredite su existencia legal y las facultades de su representante para suscribir el contrato correspondiente.

3.3.5. La persona que asista en representación del licitante al acto de presentación y apertura de proposiciones, deberá entregar Carta Poder Simple, conforme el **Anexo número 4 (cuatro)** para participar en dicho acto; así como presentar original y entregar copia de una identificación oficial vigente. No será motivo de descalificación la falta de identificación o de acreditamiento de la representación de la persona que solamente entregue las propuestas, pero sólo podrá participar durante el desarrollo del acto con el carácter de oyente.

4. REQUISITOS QUE DEBERÁN CUMPLIR QUIENES DESEEN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN.

4.1. EN LA LICITACIÓN.

4.1.1. Para poder participar en esta licitación, es requisito indispensable que cada licitante presente y entregue sus proposiciones de acuerdo a lo indicado en esta convocatoria, por lo tanto, no se aceptarán aquellas proposiciones que presenten aspectos diferentes a los solicitados.

4.1.2. Ninguna de las condiciones contenidas en esta convocatoria, así como en las proposiciones presentadas por los licitantes, podrán ser negociadas.

4.1.3. A los actos de carácter público de las licitaciones de acuerdo al artículo 45 párrafo quinto del Reglamento, podrá asistir cualquier persona que sin haber obtenido la convocatoria manifieste su interés de estar presente en dichos actos, bajo la condición de que deberán registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos; de igual manera podrán asistir representantes de las Cámaras, Colegios o Asociaciones Profesionales u otras organizaciones no gubernamentales. De conformidad con el penúltimo párrafo del Artículo 26 de la Ley podrá asistir cualquier persona en calidad de observador, bajo la condición de registrar asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma.

4.1.4. De acuerdo a los artículos 37, 37 Bis de la Ley y 35 del Reglamento, las actas que se elaboren de las Juntas de Aclaraciones y de las dos etapas del Acto de Presentación y Apertura de las Proposiciones y del Fallo del procedimiento de licitación, cuando éste se realice en junta pública serán firmadas por los licitantes que hubieran asistido, sin que la falta de firma de alguno de ellos reste validez o efectos a las mismas, así mismo, se difundirá un ejemplar de dichas actas en CompraNet para efectos de su notificación; a los licitantes que no hayan asistido al acto de Fallo, se les enviará por correo electrónico un aviso informándoles que el acta correspondiente se encuentra a su disposición en

Compranet, además se pondrán al finalizar dichos actos, fijándose copia de dichas actas en el estrado de la Dirección de Adquisiciones sita en Av. Arcos de Belén No. 79, 4° piso, Esq. con Av. Balderas, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D.F., C.P. 06010; por un término no menor de cinco días hábiles; siendo de la exclusiva responsabilidad del (los) licitante(s) acudir a enterarse de su contenido y obtener en su caso, copia de las mismas; en caso de que los licitantes hayan proporcionado su correo electrónico, se enviarán vía electrónica las actas respectivas. Asimismo, se difundirá un ejemplar de dichas actas en CompraNet, para efectos de su notificación a los licitantes que no hayan asistido al acto. Dicho procedimiento sustituirá la notificación personal.

- 4.1.5. Recibidas las proposiciones en la fecha, hora y lugar establecidos, éstas no podrán ser retiradas o dejarse sin efecto, por lo que deberán considerarse vigentes dentro del procedimiento de licitación hasta su conclusión.

4.2. EN LA JUNTA DE ACLARACIONES.

La convocante llevará a cabo la (s) junta (s) de aclaraciones a la convocatoria, con fundamento en los artículos 33, 33 Bis de la Ley y 45 y 46 del Reglamento, siendo optativo para los interesados asistir, la cual se llevará a cabo en la fecha prevista conforme al calendario de actos.

La junta de aclaraciones será presidida por el Director de Adquisiciones o por el servidor público a quien éste designe con fundamento en el Artículo 47 del Reglamento y en términos del numeral 59 de POBALINES, quien será asistido por un representante del área solicitante de los servicios objeto de la contratación, a fin de que se resuelvan en forma clara y precisa las dudas y planteamientos de los licitantes relacionados con los aspectos contenidos en la convocatoria.

Los licitantes que pretendan solicitar aclaraciones a los aspectos contenidos en la convocatoria, deberán presentar al momento de ingresar a la junta de aclaraciones un escrito simple bajo protesta de decir verdad que contenga los datos que actualmente están contenidos en el artículo 45 del Reglamento, en el que expresen su interés en participar en la licitación, por sí o en representación de un tercero, manifestando en todos los casos los datos generales del interesado y, en su caso del representante, quienes podrán enviar las solicitudes de aclaración, a través del sistema de CompraNet o entregarlas personalmente en la Dirección de Adquisiciones, sita en la Av. Arcos de Belén No. 79, 4° piso, Esq. con Av. Balderas, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D.F., C.P. 06010, a más tardar veinticuatro horas antes de la fecha y hora en que se vaya a realizar la junta de aclaraciones, utilizando el formato señalado como **Anexo Número 5 (cinco)** para cada una de sus preguntas de esta convocatoria, el cual deberá estar firmado por el representante legal del licitante debiéndose acompañar con un medio electrónico sea disco compacto o USB (mismo que le será devuelto al licitante en la junta de aclaraciones respectiva. conforme al Artículo 45 del Reglamento), o al correo electrónico adquisiciones@sep.gob.mx.

- 4.2.1. La convocante en la junta de aclaraciones dará lectura a todas y cada una de las preguntas recibidas dentro del plazo estipulado, no obstante, si éstas requieren de un mayor análisis o si debido a su complejidad no se les puede dar respuesta en el mismo acto, podrán celebrarse las juntas de aclaración que sean necesarias señalándose al final de la primera junta la fecha y hora para la celebración de la segunda o ulteriores, al concluir el evento se levantará el acta respectiva que contendrá tanto las preguntas recibidas como sus respuestas, la cual será firmada por todos los asistentes al acto, sin que la falta de firma de alguno de ellos reste validez o efectos a la misma, y se entregará una copia de la misma, y al finalizar cada acto se fijará un ejemplar del acta correspondiente en un lugar visible al que tenga acceso el público en la Dirección de Adquisiciones sita en Av. Arcos de Belén Número 79, 4° piso, esquina con Av. Balderas, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., C.P. 06010, por un término no menor de cinco días hábiles; siendo de la exclusiva responsabilidad del (los) licitante (s) acudir a enterarse de su contenido y obtener en su caso, copia de la misma, en caso de

que los licitantes proporcionen correo electrónico, se enviará vía electrónico el (las) acta (s) respectiva (s).

Asimismo, se difundirá un ejemplar de dichas actas en CompraNet para efectos de su notificación a los licitantes que no hayan asistido al acto. Dicho procedimiento sustituirán a la notificación personal.

Independientemente de lo anterior, el contenido de dicha acta podrá ser consultado en el portal de transparencia "CompraSEP".

Las modificaciones que deriven de juntas de aclaraciones, se deberán llevar a cabo a más tardar el séptimo día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, debiendo difundir dichas modificaciones en el sistema de CompraNet, las cuales serán consideradas parte integrante de la presente convocatoria, por lo que deberán tomarse en cuenta por los licitantes para la elaboración de las proposiciones.

Las modificaciones que se mencionan en el párrafo anterior en ningún caso podrán consistir en la sustitución de los servicios convocados originalmente, adición de otros de distintos rubros o en variación significativa de sus características.

De conformidad con el artículo 33 de la Ley, la difusión de las modificaciones en CompraNet se realizará a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que se efectúen.

Para la recepción y contestación de los cuestionamientos aplicará lo estipulado en el artículo 46 del Reglamento de la Ley.

Esta convocante está obligada a dar contestación a los cuestionamientos de forma clara y precisa en la junta de aclaraciones. En ningún caso permitirá que como respuesta a los cuestionamientos se remita al licitante de manera general a lo previsto en la convocatoria.

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de la Ley, se les solicita acompañar a la solicitud de aclaración correspondiente una versión electrónica.

4.3. PARA REGISTRARSE EN LA LICITACIÓN.

Previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, la convocante podrá efectuar el registro de participantes, así como realizar revisiones preliminares a la documentación señalada en los puntos 4.7.1 al 4.7.12 de esta convocatoria y de documentos distintos a la proposición, por lo menos 30 minutos antes de la hora señalada. Lo anterior será optativo para los licitantes, por lo que no se podrá impedir el acceso a quien decida presentar su documentación y proposiciones en la fecha, hora y lugar establecido para la celebración de dicho acto, lo anterior de conformidad con el artículo 34 último párrafo de la Ley y 47 de su Reglamento.

4.4. DE LA NACIONALIDAD DEL LICITANTE Y GRADO DE CONTENIDO NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE PROPONGA.

Las personas físicas o morales interesadas en participar, deberán ser de nacionalidad mexicana y los servicios deberán cumplir con lo dispuesto en las Reglas, conforme a lo señalado en el Artículo 28 fracción I de la Ley. **Anexo número 6 (seis).**

4.5. PROPOSICIONES CONJUNTAS.

Con fundamento en el artículo 34 párrafo tercero de la Ley y el 44 del Reglamento, dos o más personas podrán presentar conjuntamente proposiciones sin necesidad de constituir una sociedad o nueva sociedad, en los términos de la normatividad aplicable, en este caso, se deberá formular y presentar un convenio entre las partes que así lo deseen, en el que se establecerán con precisión las obligaciones de cada una de ellas, así como la manera en que se exigirá su cumplimiento. Deberá contener los siguientes datos:

- a. Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes, señalando, en su caso, los datos de los instrumentos públicos con los que se acredita

la existencia legal de las personas morales y, de haberlas, sus reformas y modificaciones así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas.

- b. Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas, señalando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación.
- c. Designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con el procedimiento de licitación pública.
- d. Descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, y
- e. Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, ya sea en forma solidaria o mancomunada, según se convenga, para efectos del procedimiento de contratación y del contrato, en caso de que se les adjudique el mismo.

Se deberá presentar por cada uno de los miembros integrantes de la agrupación, en sobre cerrado el día del acto de presentación y apertura de proposiciones:

- f. Escrito original mediante el cual manifieste bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en alguno de los supuestos de los artículos 29 fracción VIII, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley y 8 fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, de conformidad con el **Anexo Número 7 (siete)** de esta convocatoria.
- g. Declaración de integridad en la que manifieste que por sí mismo o a través de interpósita persona, se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de la convocante induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas, con relación a los demás participantes.

4.6. PARA LA REVISIÓN PRELIMINAR DE DOCUMENTOS.

El (los) participante (s) podrá (n) presentar para su revisión los documentos señalados en los puntos 4.7.1 al 4.7.11 de esta convocatoria según corresponda, de conformidad con lo señalado en el artículo 34 último párrafo de la Ley.

- 4.6.1.** Las proposiciones técnicas **Anexo número 8 (ocho)** y económicas **Anexo número 9 (nueve)**, deberán ser elaboradas por el (los) licitante (s) y ser entregadas con el resto de la información solicitada en 1 (un) solo sobre cerrado, la documentación distinta a las proposiciones podrá entregarse, a elección del licitante, dentro o fuera del sobre que las contenga, conforme se señala en el Artículo 34 de la Ley, en el acto de presentación y apertura de proposiciones técnicas y económicas; deberán ser elaboradas en idioma español exclusivamente, estar firmadas autógrafamente por el (los) licitante(s) o su apoderado legal en la última hoja del documento que las contenga y rubricar cada hoja de la propuesta.

4.7. EL SOBRE CONTENDRÁ:

Documentación Distinta a la propuesta técnica y económica.

- 4.7.1. Currículum del licitante** y deberá contener los años prestando los servicios domicilios, teléfonos y nombres de sus tres principales clientes, en original y copia para su cotejo, así mismo deberá acreditar experiencia de por lo menos 3 (tres) a Dependencias o Entidades ya sean federales, estatales o municipales, debiendo presentar al menos 2 contratos por cada año, con los cuales acrediten haber realizado la prestación de este

tipo de servicios, con características, especificaciones y magnitud similares a los aquí requeridos, conteniendo domicilios, teléfonos y nombres de sus representantes; en caso de proposiciones conjuntas cada participante entregará este escrito y la acreditación de la experiencia, de los tres principales clientes, deberá ser forzosamente presentada por el representante común. La convocante podrá llevar a cabo la verificación de la autenticidad de los mismos.

- 4.7.2. Un escrito con el que manifieste **bajo protesta de decir verdad**, ser de nacionalidad mexicana y que los servicios que oferta y entregará serán producidos en México y contendrán un grado de contenido nacional de cuando menos el 50% **anexo número 6 (seis)**.
- 4.7.3. Dando cumplimiento al artículo 35 del Reglamento de la Ley deberá presentar un escrito en el que manifieste **bajo protesta de decir verdad**, que para efectos del artículo 57 de la Ley, proporcionará a la Secretaría de Economía, en caso de que ésta se lo solicite, la información necesaria que le permita verificar que los bienes y/o servicios ofertados cumplan con el grado de contenido nacional. De no otorgarse dicha información dentro del plazo otorgado por dicha Secretaría, se considerará que los bienes y/o servicios objeto de la verificación y ofertados no cumplen con el grado de contenido nacional solicitado en la convocatoria, para efectos de la sanción prevista por la Ley.
- 4.7.4. Acreditación del licitante, conforme a lo señalado en el punto 3.3 o conforme al **Anexo número 3 (tres)** de esta convocatoria y original y copia simple de su identificación oficial vigente con fotografía, en caso de propuestas conjuntas lo deberán presentar cada uno de los consorciados.
- 4.7.5. Escrito original mediante el cual manifieste **bajo protesta de decir verdad**, que no se encuentra en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 29 fracción VIII, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley y 8 fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, de conformidad con el **Anexo número 7 (siete)** de esta convocatoria.
- 4.7.6. Escrito en que el licitante manifieste el domicilio legal que será el lugar donde recibirá toda clase de notificaciones que resulten de los actos y contratos que celebren de conformidad con la Ley y el Reglamento.
- 4.7.7. Escrito de solicitud de participación al proceso de licitación.
- 4.7.8. **Declaración de Integridad** en la que manifieste **bajo protesta de decir verdad** que por sí mismo o a través de interpósita persona, se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de la convocante induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas, con relación a los demás participantes de conformidad en el Artículo 39 fracción VI, inciso f) del Reglamento.
- 4.7.9. Carta en la que manifieste **bajo protesta de decir verdad** el licitante que en el caso de ser adjudicado no subcontratará parcial o totalmente con terceros.
- 4.7.10. Carta **bajo protesta de decir verdad** en la que manifieste el licitante que conoce, entiende y acepta el contenido de la convocatoria así como lo que se derive de su Junta de Aclaraciones.
- 4.7.11. Con fundamento en el artículo 35 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los licitantes deberán manifestar por escrito su aceptación expresa para que a través del correo electrónico del representante legal se les notifique cualquier comunicación oficial en relación a la presente licitación, tal como la fecha para presentarse a formalizar el contrato correspondiente u otro tipo de notificación oficial.
- 4.7.12. De conformidad con el artículo 34 del Reglamento, las MIPYMES podrán participar con ese carácter en el presente procedimiento de contratación, presentando copia del documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como micro, pequeña o mediana empresa, o bien, un escrito en el cual manifiesten bajo

protesta de decir verdad, que cuentan con ese carácter, utilizando para tal fin el formato que se integra en la presente como **Anexo número 13 (trece)**.

4.7.13. La propuesta técnica, utilizando un solo formato por los servicios propuestos, conforme al **Anexo número 8 (ocho)** la cual deberá ofertarse con las características solicitadas en el **Anexo número 1 (uno)**.

4.7.14. La propuesta económica impresa correspondiente al 100% de los servicios de la presente licitación que sustente lo señalado en el **Anexo número 9 (nueve)** de esta convocatoria, debiendo guardar similitud a su propuesta técnica.

Los documentos referidos en los puntos 4.7.1 al 4.7.14 de esta convocatoria, deberán relacionarse en el formato **Anexo número 10 (diez)**, que corresponde al Acuse de Recibo el que se entregará en el acto de presentación y apertura de proposiciones. No será causa de descalificación si los licitantes no presentan dicho formato de acuse de recibo.

4.8. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

Las proposiciones técnicas y económicas, presentadas por escrito en el acto de presentación y apertura de proposiciones, deberán estar firmadas autógrafamente por los licitantes o sus apoderados; cuando a elección del licitante sean enviadas por el sistema CompraNet, los sobres serán generados mediante el uso de tecnologías que resguarden la confidencialidad de la información de tal forma que sean inviolables, deberán ser enviadas de conformidad a las disposiciones técnicas que al efecto establezca la Secretaría de la Función Pública, lo anterior, con fundamento en los artículos 26 bis fracción III, 27 y 34 de la Ley, asimismo, deberán elaborarse conforme a lo señalado en los puntos 4.7.1 al 4.7.14 así como lo solicitado en el Anexo Número 1 (uno), en formato Word.

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

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

Los licitantes que opten por el envío de sus proposiciones a través de medios remotos de comunicación electrónica, deberán concluir el envío de éstas y contar con el acuse de recibo electrónico que emita la SFP a través de CompraNet, a más tardar una hora antes del evento de presentación de proposiciones y apertura de ofertas técnicas y económicas, señalado en el calendario de actos de la presente convocatoria. Cabe señalar que **no** se recibirán proposiciones enviadas a través de servicio postal o de mensajería, de conformidad con el Artículo 39 fracción I, inciso b) del Reglamento.

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

5. CONDICIONES DE PRECIO Y PAGO.

5.1. CONDICIONES DE PRECIO.

Los licitantes deberán presentar sus proposiciones económicas exclusivamente en Moneda Nacional, a dos decimales, de acuerdo a la Ley Monetaria en vigor, sin incluir el IVA.

5.1.1. Los precios deberán ser fijos a partir de la presentación de proposiciones técnicas y económicas, con una vigencia hasta por el término del contrato.

5.1.2.No se aceptarán proposiciones con escalamiento de precios.

5.2.CONDICIONES DE PAGO.

5.2.1. Con fundamento en el artículo 51 de la Ley, el pago se efectuará en Moneda Nacional, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de la factura para su revisión conforme al citado artículo de la Ley y los documentos comprobatorios completos en términos del contrato.

5.2.2.La factura antes mencionada, acompañadas de los recibos correspondientes, deberán entregarse en la Coordinación Administrativa de la Dirección General Tecnología de la Información en Versalles No. 49 Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720, México, Distrito Federal.

5.2.3.Una vez que la Coordinación Administrativa de la Dirección General Tecnología de la Información reciba las facturas mencionadas en los numerales 5.2.1 y 5.2.2, las remitirá en forma inmediata al área correspondiente para efectos de su validación y pago.

5.2.4.La convocante no otorgará anticipos al licitante adjudicado.

5.2.5.La convocante sólo procederá a realizar pagos de los compromisos que efectivamente estén devengados en el año fiscal, aquellos compromisos de pago que no se encuentren debidamente devengados al 31 de diciembre del 2010 y que el proveedor no haya presentado documentación para pago en los tiempos que establezca la SHCP o la SEP, no procederá su pago con presupuesto autorizado del ejercicio 2011. Esto en apego a los artículos 54 de Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 119 de su Reglamento.

5.2.6.El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente, en su caso, al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales de acuerdo al artículo 96 del Reglamento, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

5.2.7.Los licitantes adjudicados podrán hacer uso de los beneficios del convenio de cadenas productivas, que la Secretaría de Educación Pública tiene celebrado con NAFIN, con el propósito de obtener capacitación y asistencia técnica, así como el acceso a la liquidez mediante financiamiento oportuno con tasas de interés preferencial y garantías mínimas, sobre facturas en trámite de pago. Para mayor información y suscripción, dirigirse a las oficinas de NAFIN, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 1971, Torre 3, Piso 2, Col. Guadalupe Inn, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01020, México, D.F. Tel: 01-800-nafinsa-6234-627 o al 52257595.

5.3.IMPUESTOS Y DERECHOS.

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

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

6.1.El acto de presentación y apertura de proposiciones se llevará a cabo conforme a lo señalado en el artículo 35 de la Ley, con relación al 47 y 48 de su Reglamento, en el lugar, día y horario señalado conforme al Calendario de Actos, de esta convocatoria.

PRIMERA ETAPA.

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

6.2.1.A la hora señalada para este acto, se procederá a cerrar el recinto y se llevará a cabo en forma general conforme a lo siguiente:

- 6.2.1.1. El Director de Adquisiciones declarará iniciado el acto o el representante que se designe, declarará iniciado el acto.
 - 6.2.1.2. Se pasará lista de asistencia a los licitantes registrados y a todas aquellas personas a que se refiere el punto 4.1.3 de esta convocatoria.
 - 6.2.1.3. Se recabarán los sobres cerrados que contienen las proposiciones técnicas y económicas.
 - 6.2.1.4. Se recabarán las propuestas enviadas a través de Compranet.
 - 6.2.1.5. Se procederá a la apertura de los sobres que contienen las proposiciones, haciéndose constar la documentación presentada, sin que ello implique la evaluación de su contenido, lo anterior, de conformidad con el Artículo 35 fracción I de la Ley.
 - 6.2.1.6. Se difundirá el acta derivada de este evento a través del sistema Compranet.
 - 6.2.1.7. La convocante únicamente hará constar la documentación que presentó cada uno de los licitantes, sin entrar en un análisis técnico, legal o administrativo de su contenido.
- 6.2.2. De entre los licitantes que hayan asistido, éstos elegirán a uno, que en forma conjunta con el Director de Adquisiciones rubricarán las partes de las proposiciones técnicas y económicas presentadas, **marcadas con el Anexo número 8 (ocho) y el Anexo número 9 (nueve)**.
- 6.2.3. No se llevará a cabo la evaluación de proposiciones, por lo que aún en el caso de que algún licitante omitiere la presentación de documentos en su proposición, o les faltare algún requisito, ésta no será desechada en ese momento; los faltantes u omisiones se harán constar en el formato de recepción de los documentos que integran la proposición que al efecto se recabe para cada licitante.
- 6.2.4. Con posterioridad, la convocante llevará a cabo la evaluación integral de las proposiciones, haciendo la valoración que corresponda a cada requisito solicitado así como en su caso, a la omisión de los mismos, y el resultado de dicha revisión o análisis se dará a conocer en el fallo correspondiente.
- 6.2.5. Se levantará acta de la primera etapa, en la que se hará constar el importe de cada una de las proposiciones; se señalará lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo de la licitación, el cual podrá diferirse, siempre que el nuevo plazo fijado no exceda de veinte días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente conforme al artículo 35 fracción III de la Ley.
- 6.2.6. Se leerá el acta correspondiente que será firmada por los asistentes (la falta de firma de alguno de los asistentes en el acta no le restará validez o efectos a la misma) y se entregará una copia de la misma, poniéndose una copia a disposición de los licitantes que no hayan asistido y se fijará en el estrado de la Dirección de Adquisiciones sita en Avenida Arcos de Belén Número 79, Cuarto piso, esquina con Av. Balderas, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., C.P. 06010, por un término no menor de cinco días hábiles; siendo de la exclusiva responsabilidad del (los) licitante(s) acudir a enterarse de su contenido y obtener en su caso, copia de la misma, en caso de que los licitantes proporcionen correo electrónico, se enviará vía electrónica el acta respectiva. Así mismo, se difundirá un ejemplar de dicha acta en CompraNet para efectos de su notificación a los licitantes que no hayan asistido al acto. Dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.
- 6.2.7. De conformidad con el Art. 36 Bis de la Ley una vez hecha la evaluación de las proposiciones el contrato se adjudicará a la propuesta que tenga la mejor evaluación combinada en término de los criterios de puntos y porcentajes.
- 6.2.8. De acuerdo a la modalidad mencionada se adjudicará a quien presente la proposición con el precio más bajo, siempre y cuando éste resulte conveniente.

Los precios ofertados que se encuentren por debajo del precio conveniente, podrán ser desechados por la convocante.

- 6.2.9** De existir igualdad de condiciones, se dará preferencia a las personas que integren el sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales.

SEGUNDA ETAPA:

6.3.RESULTADO DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS, ECONÓMICAS Y FALLO.

- 6.3.1.** Si derivado de la evaluación de las proposiciones persistiera un empate en iguales circunstancias entre uno o más licitantes, se le dará preferencia a las Micro, Pequeña y Medianas empresas, en caso de subsistir el empate, la adjudicación se efectuará mediante el sorteo manual por insaculación que celebre la convocante en el propio acto de fallo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada proposición que resulte empatada y depositados en una urna en la que se extraerá en primer lugar el boleto del licitante ganador y posteriormente los de los licitantes no ganadores con lo que se determinará consecuentemente los lugares que ocuparán tales proposiciones, con fundamento en el artículo 54 del Reglamento de la Ley.
- 6.3.2.** El fallo de esta licitación se dará a conocer en la fecha y horario establecido, en junta pública, a la que libremente podrán asistir los licitantes que hubieran presentado proposición, de acuerdo al artículo 37 de la Ley.
- 6.3.3.** A partir de la hora señalada, se llevará a cabo el acto y la convocante procederá conforme a lo siguiente:
- 6.3.3.1.** Se declarará iniciado el acto y se presentará a los servidores públicos asistentes.
 - 6.3.3.2.** Se pasará lista de asistencia de los licitantes registrados.
 - 6.3.3.3.** En el acta respectiva se dará a conocer la relación de licitantes cuyas proposiciones se desecharon, expresando todas las razones legales, técnicas o económicas que sustentan tal determinación e indicando los puntos de la convocatoria que en cada caso se incumpla y los licitantes cuyas proposiciones resultaron solventes, describiendo en lo general dichas proposiciones. Se presumirá la solvencia de las proposiciones, cuando no se señale expresamente incumplimiento alguno.
 - 6.3.3.4.** En caso de que se determine que el precio de una proposición no es aceptable, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada o del cálculo correspondiente.
 - 6.3.3.5.** Nombre del licitante a quien se adjudica el contrato, indicando las razones que motivaron la adjudicación, de acuerdo a los criterios previstos en la convocatoria, así como la indicación de la (s) partida (s), concepto(s) y monto(s) asignado(s) a cada licitante.
 - 6.3.3.6.** Fecha, lugar y hora para la firma del contrato y la presentación de garantías; nombre, cargo y firma del Director de Adquisiciones o su representante, quien emite el acta de fallo, señalando sus facultades de acuerdo con los ordenamientos jurídicos que rigen a la SEP; indicando también el nombre y cargo de los responsables de la evaluación de las proposiciones.
 - 6.3.3.7.** Se dará a conocer si alguna partida o la licitación se declara desierta, así como las razones que lo motivaron.
 - 6.3.3.8.** Para efectos de notificación, el contenido del fallo se difundirá a través del sistema CompraNet el mismo día en que se emita. Dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.

Con la notificación del fallo por el que se adjudica el contrato, los derechos y obligaciones derivadas de éste serán exigibles, sin perjuicio de la obligación de las partes de firmarlo en la fecha y términos señalados en este acto.

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

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

6.3.4. Contra la resolución que contenga el fallo no procederá recurso alguno; sin embargo procederá la inconformidad en términos del Título Sexto, Capítulo Primero de la Ley.

6.4. PARA LA FIRMA DEL CONTRATO.

El licitante adjudicado de acuerdo al artículo 46 de la Ley, deberá presentarse a formalizar el contrato, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha de notificación del fallo de la presente licitación, en Coordinación Administrativa de la Dirección General Tecnología de la Información cita Versalles No. 49 Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., para lo cual el licitante adjudicado deberá presentar previo a la firma del contrato los siguientes documentos:

6.4.1. Original o copia certificada para su cotejo de: Acta Constitutiva y sus modificaciones en su caso, RFC, comprobante de domicilio, poder notarial de tipo administrativo e identificación oficial del representante legal.

6.4.2. Para los efectos del artículo 32-D primero, segundo, tercero y cuarto párrafos del Código Fiscal de la Federación, **en el supuesto de que cada pedido y/o contrato adjudicado cuyo monto sea superior a \$300,000.00, sin incluir el IVA**, el licitante ganador deberá entregar por cada contrato el documento actualizado expedido por el SAT, en el que se emita opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en la Dirección de Adquisiciones sita en Av. Arcos de Belén No. 79, 4° Piso, Esq. Av. Balderas, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, C. P. 06010, México D. F., a la fecha en que se tenga conocimiento del fallo, en cumplimiento con la regla 1.2.1.15 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2010, publicada el 11 de junio de 2010 en el Diario Oficial de la Federación deberán observar lo siguiente, según corresponda.

6.4.3. El no cumplir con la entrega de la documentación requerida en el plazo establecido y en caso de existir discrepancias entre la información proporcionada en la licitación y la documentación presentada, es causal para no formalizar el contrato.

6.4.4. El licitante adjudicado que no firme el contrato por causas imputables al mismo, será sancionado de conformidad con el artículo 46 de la Ley.

6.4.5. El contrato se firmará dentro de los 15 días naturales siguientes al fallo siempre y cuando durante este periodo no se llegase a presentar alguna inconformidad que derive en la suspensión de la licitación.

6.4.6. De conformidad con el artículo 29 fracción XVI de la Ley, en el **Anexo número 14 (catorce)** de esta convocatoria se localiza el modelo de contrato el cual contiene lo estipulado en el artículo 45 de la Ley.

6.4.7. Con fundamento en el artículo 35 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los licitantes deberán manifestar por escrito su aceptación expresa para que a través

del correo electrónico del representante legal se le notifique cualquier comunicación oficial en relación a la presente licitación, tal como la fecha para presentarse a formalizar el contrato correspondiente **Anexo número 12 (doce)**.

7. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN DE PUNTOS.

7.1. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

- 7.1.1. En la presente convocatoria el criterio que se aplicará para la evaluación de las proposiciones será conforme al Mecanismo de Puntos y porcentajes con fundamento en los artículos 36 de la Ley y 52 de su Reglamento, así como la sección cuarta, Artículo II del Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 9 de septiembre del año en curso.
- 7.1.2. Los criterios que se aplicarán para evaluar las proposiciones, se basarán en la información documental presentada por los licitantes conforme al **Anexo número 10 (diez)**, observando para ello lo previsto en los artículos 36 y 36 bis de la Ley.
- 7.1.3. Sólo se procederá a realizar la evaluación de las propuestas económicas, de aquellas proposiciones cuya propuesta técnica resulte solvente por haber obtenido la puntuación o unidades porcentuales iguales o superiores al mínimo establecido en la presente convocatoria conforme al **Anexo número 1 (uno)**.
- 7.1.4. Sólo serán consideradas aquellas proposiciones que cubran el cien por ciento de la demanda requerida en el **Anexo número 1 (uno)** de esta convocatoria, es decir deberá ofertar el 100% de los servicios.
- 7.1.5. Cuando se presente error de cálculo en las proposiciones, sólo habrá lugar a su rectificación por parte de la convocante, cuando la corrección no implique modificación de precios unitarios, de conformidad con lo estipulado en el artículo 55 del Reglamento de la Ley, lo que se hará constar en el dictamen correspondiente. Si el licitante no acepta la corrección de la proposición, será motivo de descalificación, como lo señala el numeral 6.3.3. 10
- 7.1.6. La evaluación técnica de las proposiciones que presenten los licitantes (propuesta técnica, anexo 1), será efectuada por el Área Solicitante.
- 7.1.7. Sólo se podrá adjudicar el contrato al licitante cuya proposición cumplió los requisitos legales, su propuesta técnica obtuvo igual o más puntuación o unidades porcentuales a la mínima exigida y la suma de ésta con la de la propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación, después de haberse efectuado el cálculo correspondiente de acuerdo con el objeto de la contratación.
- 7.1.8. En el supuesto de que el licitante que haya obtenido adjudicación no la acepte o el licitante no se presente a formalizar, se aplicará lo señalado en el artículo 46 de la Ley, pudiendo adjudicarse el contrato al licitante que haya presentado la siguiente propuesta solvente más baja y así sucesivamente; en caso de que no haya sido aceptada la adjudicación, siempre que la diferencia en precio respecto de la propuesta que inicialmente hubiera resultado ganadora no sea superior al diez por ciento.

7.2. ASIGNACIÓN DE PUNTUACIÓN PARA LA PROPUESTA ECONÓMICA.

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

$$PPE = MPemb \times 40 / MPi$$

Donde:

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

MPemb = Monto de la Propuesta económica más baja, y

MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica;

7.3.RESULTADO FINAL DE LA PUNTUACIÓN QUE OBTUVO CADA PROPOSICIÓN.

7.3.1. Para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo cada proposición, la Dirección de Adquisiciones de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios, aplicará la siguiente fórmula:

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

Donde:

PTj = Puntuación o unidades porcentuales Totales de la proposición;

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

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

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

7.4 PROPIEDAD INDUSTRIAL Y DERECHOS DE AUTOR.

El licitante al que se le adjudique el contrato asume la responsabilidad total en el caso que al prestar los servicios a la convocante, infrinja la Ley Federal del Derecho de Autor, la Ley de la Propiedad Industrial y/o la Ley Federal de Competencia Económica, obligándose en consecuencia a responder legalmente en el presente o futuro de cualquier reclamación a terceros dejando a salvo a la Secretaría para los casos del artículo 29 fracción IX de la Ley.

7.5 CALIDAD.

Para dar cumplimiento a este concepto los licitantes deberán ajustarse a lo estipulado en el anexo 1 para este rubro.

7.6 VISITA A LAS INSTALACIONES DE LOS LICITANTES.

El área requirente podrá, con antelación al fallo o durante la vigencia del contrato efectuar visitas para verificar que la infraestructura técnica y humana de los prestadores del servicio sea idéntica a la presentada en la convocatoria o que se mantenga en las mismas condiciones ofertadas, con objeto de asegurar el cumplimiento de los servicios solicitados en la presente convocatoria. De dicha visita se levantará el acta circunstanciada que será firmada por el licitante y el representante de la Secretaría.

8. ASPECTOS TÉCNICOS.

8.1.PERIODO DE GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

El periodo de garantía requerido será durante el tiempo de vigencia del contrato, el proveedor se obliga a resolver las solicitudes de servicio que le sean requeridas durante la vigencia del contrato.

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

9.1. En cumplimiento al artículo 38 de la Ley la convocante procederá a declarar desierta la licitación, cuando la totalidad de las proposiciones presentadas no reúnan los requisitos solicitados.

10. DESCALIFICACIÓN DE PROPOSICIONES.

- 10.1.** La convocante procederá a descalificar las proposiciones que se encuentren en alguno de los siguientes casos:
- 10.1.1.** Cuando no cumplan con alguno de los requisitos establecidos en esta convocatoria, mismos que se asentarán en las actas respectivas.
 - 10.1.2.** Cuando se compruebe que algún licitante ha acordado con otro u otros, elevar el precio de los servicios, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
 - 10.1.3.** Cuando la información resulte falsa total o parcialmente, o se detecten irregularidades en la documentación presentada.
 - 10.1.4.** Cuando las cantidades propuestas, sean inferiores a la demanda solicitada en el **Anexo número 1 (uno)** y de acuerdo a lo indicado en el punto 7.1.4 de esta convocatoria y cuando no ponga en su proposición técnica, justa, exacta y cabalmente las características técnicas solicitadas en el Anexo referido.
 - 10.1.5.** Cuando se acredite que el licitante se encuentra en alguno de los supuestos indicados en los Artículos 29 fracción VIII, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley y Artículo 8 Fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
 - 10.1.6.** Cuando se demuestre cualquier violación a las disposiciones legales vigentes en la materia.
 - 10.1.7.** Si el licitante no acepta la corrección en términos de lo señalado en el punto 7.1.5 de esta convocatoria.
 - 10.1.8.** Cuando no presenten declaración de integridad conforme a lo establecido en el punto 4.5 inciso g, de esta convocatoria.
 - 10.1.9.** Cuando el licitante no se ajuste a las condiciones de presentación, plazo y lugar de entrega de los servicios.
 - 10.1.10.** Cuando derivado de la evaluación documental que se realice a su propuesta técnica, no sea satisfactoria.
 - 10.1.11.** Cuando exista discrepancia entre las proposiciones técnica y económica en lo referente a la descripción de los servicios.

11. CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN.

- 11.1.** Se podrá suspender la licitación cuando:
- 11.1.1.** La Contraloría Interna o la SFP, así lo determinen con motivo de su intervención.
Una vez que desaparezcan las causas que motivaron la suspensión, se reanudará la misma, previo aviso a los licitantes.
- 11.2.** Se podrá cancelar la licitación de conformidad con el Artículo 38 de la Ley cuando:
- 11.2.1.** Existan circunstancias justificadas que extingan la necesidad para contratar el servicio, o que de continuarse con el procedimiento se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a la propia Secretaría y en el supuesto de caso fortuito y/o fuerza mayor. La convocante precisará el acontecimiento que motiva la decisión, la cual se hará del conocimiento de los licitantes, y no será procedente contra ella recurso alguno, sin embargo podrán interponer la inconformidad en términos del Título Sexto, Capítulo Primero de la Ley. Salvo en las cancelaciones por caso fortuito y/o fuerza mayor la dependencia o entidad cubrirá a los licitantes los gastos no recuperables que, en su caso, procedan en términos de lo dispuesto por el Reglamento de la Ley.
 - En el acta correspondiente, se asentarán las causas que motivaron la cancelación de la licitación.

12. PENAS CONVENCIONALES.

- 12.1.** La convocante aplicará penas convencionales por cada atraso en el cumplimiento de la entrega de los servicios por causas imputables al proveedor por el equivalente al 5 % (cinco por ciento) mensuales sobre el monto sin IVA, hasta agotar el importe de la garantía de cumplimiento, en cuyo caso la convocante podrá iniciar el procedimiento de rescisión administrativa en los términos que prevé la Ley.
- 12.2.** La aplicación de las penas convencionales será de acuerdo al Artículo 81, 86, 95 y 96 del Reglamento y no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.
- 12.3.** El pago por concepto de penas convencionales a cargo del proveedor se efectuará mediante cheque certificado a favor de la Tesorería de la Federación o a través de descuento con cargo al pago que proceda al proveedor.
- En el caso de que el contrato se rescinda no procederá el cobro de penas convencionales ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

13. APLICACIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

- 13.1.** La convocante llevará a cabo el trámite para hacer efectiva la garantía de cumplimiento cuando:
- 13.1.1.** Se rescinda administrativamente el contrato considerando la parte proporcional del monto de las obligaciones incumplidas.
- 13.1.2.** Se detecten vicios ocultos, defectos de fabricación o calidad inferior a la propuesta de los bienes y/o servicios suministrados.
- 13.1.3.** Por cualquier incumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato.

14. TERMINACIÓN ANTICIPADA O RESCISIÓN DEL CONTRATO.

- 14.1.** Terminación anticipada del contrato con fundamento en los Artículos 54 bis de la Ley y 102 del Reglamento.
- Se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio 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 o intervención de oficio, emitida por la Secretaría de la Función Pública. En estos supuestos la Dependencia reembolsará al proveedor los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.
- 14.2.** En términos del artículo 54 del Reglamento de la Ley, la convocante podrá rescindir administrativamente el contrato en los siguientes casos:
- 14.2.1.** Cuando se haya agotado el monto límite para la aplicación de la pena convencional.
- 14.2.2.** Cuando se compruebe que el proveedor adjudicado haya prestado un servicio con descripción y características distintas a las establecidas en el contrato.
- 14.2.3.** Cuando el proveedor adjudicado incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato respectivo.
- 14.2.4.** Cuando no entregue a la convocante en un término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento.

- 14.2.5. Cuando se incumplan cualesquiera de las obligaciones establecidas en el contrato.
- 14.2.6. Cuando el prestador del servicio subcontrate o ceda la totalidad o parte del compromiso objeto del contrato o de los derechos derivados del mismo.
- 14.2.7. Cuando el prestador del servicio no se presente a formalizar el contrato en la fecha señalada por la convocante.

15. INFRACCIONES Y SANCIONES.

- 15.1. Los licitantes que infrinjan las disposiciones de esta Ley, serán sancionados por la Secretaría de la Función Pública, en los términos de los artículos 59, 60, 61 y 62 de la misma Ley en materia.

No se impondrán sanciones de acuerdo al artículo 64 de la Ley, cuando se haya incurrido en la infracción por causa de fuerza mayor o de caso fortuito, o cuando se observe en forma espontánea el precepto que se hubiese dejado de cumplir. No se considerará que el cumplimiento es espontáneo cuando la omisión sea descubierta por las autoridades o medie requerimiento, visita, excitativa o cualquier otra gestión efectuada por las mismas.

16. INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS.

- 16.1. El proveedor podrá presentar por escrito su inconformidad en términos de lo dispuesto en los Artículos 65 y 66 de la Ley y 116, de su Reglamento, ante la Secretaría de la Función Pública, en las oficinas del Órgano Interno de Control en la SEP, sita en Av. Universidad 1074, Col. Xoco, Del. Benito Juárez, México, D.F., o a través del sistema CompraNet <http://compranet.gob.mx> destacando la obligación de anexar el documento que acredite la personalidad del promovente y las pruebas que ofrezca, así como sendas copias del escrito inicial y anexos para la convocante y el tercero interesado, teniendo tal carácter el licitante a quien se haya adjudicado el contrato.
- 16.2. Las controversias que se susciten con motivo de la interpretación o aplicación de la Ley o de los contratos celebrados derivados de esta licitación, serán resueltas por los Tribunales Federales competentes, con sede en la Ciudad de México.
- 16.3. Controversias en los medios remotos de comunicación electrónica.
 - 16.3.1. En el supuesto que se suscite una controversia relacionada con la información enviada a través del sistema CompraNet el licitante podrá solicitar a la SFP, exhiba los archivos electrónicos que obran en poder de CompraNet, así como la impresión de éstos debidamente certificados, a efecto de desahogar las pruebas a que haya lugar conforme a las disposiciones adjetivas que resulten aplicables.

17. INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE ANEXOS.

- 17.1. El licitante podrá preferentemente observar lo siguiente:
 - 17.1.1. Utilizar los formatos anexos.
 - 17.1.2. Sin tachaduras ni enmendaduras.
 - 17.1.3. Omitir señalamientos adicionales en el cuerpo de los formatos.
 - 17.1.4. Anotar los datos en los espacios indicados, con letra mayúscula, con toda claridad y precisión a fin de evitar errores de interpretación.
 - 17.1.5. El (los) licitante(s) podrá (n) reproducir los modelos de los formatos anexos, de acuerdo a sus necesidades, o en su caso podrá sistematizarlos; siempre y cuando estén legibles y no sea modificado ninguno de los datos señalados.
 - 17.1.6. El (los) licitante(s) podrá (n) calificar los supuestos cronológicos de la licitación mediante la encuesta de transparencia **Anexo Número 11**.

18. DEVOLUCIÓN DE PROPOSICIONES DESECHADAS.

- 18.1.** Las proposiciones desechadas durante el proceso, podrán ser devueltas a los licitantes que lo soliciten, una vez transcurridos 60 (sesenta) días naturales a partir del fallo respectivo, salvo que exista alguna inconformidad en trámite, en cuyo caso se conservarán hasta la conclusión de la inconformidad. Agotados los términos la convocante podrá proceder a la devolución o su destrucción con fundamento en el artículo 56 último párrafo de la Ley y 104 de su Reglamento.

Nota: Esta convocatoria consta de un texto y de 14 (catorce) anexos, mismos que se señalan en la página número 24. Los formatos de los anexos sólo son domis, que los licitantes podrán reproducir en el modo que estimen conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado y en papel membretado de la empresa.

ÍNDICE DE ANEXOS.

ANEXO	CONTENIDO	PÁG.
1	ANEXO TÉCNICO (DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS).	25
2	TEXTO DE PÓLIZA DE FIANZA DEL 10% DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	146
3	ACREDITACIÓN DEL LICITANTE.	147
4	FORMATO DE CARTA PODER.	148
5	FORMATO DE SOLICITUD DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.	149
6	FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES QUE PARTICIPEN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE CARÁCTER NACIONAL, PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN LA REGLA SÉPTIMA DEL ACUERDO REGLAS.	150
7	FORMATO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE NO SE ENCUENTRAN EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS POR LOS ARTÍCULOS 29 FRACCIÓN VIII, 50 Y 60 PENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY Y 8 FRACCIÓN XX DE LA LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	151
8	FORMATO DE PROPUESTA TÉCNICA.	152
9	FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA.	155
10	FORMATO DE ACUSE DE RECIBO DE DOCUMENTOS REQUERIDOS.	156
11	ENCUESTA DE TRANSPARENCIA.	157
12	FORMATO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.	158
13	FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN.	159
14	MODELO DEL CONTRATO.	160

ANEXO 1.

Anexo Técnico
Mesa de Servicios
LPN-00011001-037/10

Tabla de Contenido

1 INTRODUCCIÓN:¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1.1 OBJETIVO GENERAL DE LA MESA DE SERVICIOS: ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1.2 RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR DE LA MESA DE SERVICIOS: ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1.3 ALCANCE: ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1.4 VIGENCIA DEL SERVICIO: ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1.5 FORMA DE PAGO: ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1.6 DEFINICIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SERVICIO ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

2 COBERTURA DEL SERVICIO.....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

2.1 INFRAESTRUCTURA DE LA MESA DE SERVICIOS ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

2.2 PROCESOS DE LA MESA DE SERVICIOS ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

3 PLAN DE TRABAJO GENERAL¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

3.1 FASE DE PLANEACIÓN ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

3.2 FASE DE IMPLEMENTACIÓN ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

3.3 FASE DE TRANSICIÓN DEL SERVICIO ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

3.4 FASE DE OPERACIÓN ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

3.5 FASE DE TRANSICIÓN INVERSA DEL SERVICIO ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4 DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SERVICIOS¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.1 INFRAESTRUCTURA DE LA MESA DE SERVICIOS ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.2 REQUISITOS DE CAPACIDAD Y RECURSOS DEL PROVEEDOR DE LA MESA DE SERVICIO. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.3 SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.4 SERVICIOS DE SOPORTE ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.5 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

5 NIVELES DE SERVICIO¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

5.1 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SLA) ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

5.2 ACUERDOS DE NIVEL DE OPERACIÓN (OLA) ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

5.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

5.4 DEDUCCIONES APLICABLES ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

6 CONTINUIDAD DEL SERVICIO.....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

6.1 SEGUROS ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

6.2 PLAN DE LA CONTINUIDAD ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

7 ACREDITACIÓN DEL PROVEEDOR DE LA MESA DE SERVICIOS..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

7.1 IMPARTICIÓN DE CAPACITACIÓN DE ITIL ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

7.2 EXPERIENCIA EN IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE ITIL ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

7.3 EXPERIENCIA EN OPERACIÓN DE PROCESOS DE ITIL ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1 Introducción:

La **Mesa de Servicios** busca iniciar con un proceso institucional para fortalecer la entrega y disponibilidad de los servicios de TIC que presta la **Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones** (*en adelante "DGTEC"*) a la SEP, lo que permitirá una mejor planeación y uso de los recursos, así como encauzarlos en función de las necesidades sustantivas de la SEP. Por otro lado, se busca contar con un esquema de medición del servicio prestado por medio de **acuerdos de nivel de servicio** (*por sus siglas en inglés "SLA"*) y **acuerdos de nivel de operación** (*por sus siglas en inglés "OLA"*), los cuales serán descritos más adelante en el presente documento. El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar en su solución cualquier equipo, programa, recurso o servicio que considere necesario para cumplir con dichos niveles de servicio.

En secciones posteriores del presente documento se describen las especificaciones mínimas de la infraestructura de hardware y software, así como los servicios de implementación, soporte y administración que la SEP espera recibir del Proveedor de la Mesa de Servicios como parte de este proyecto.

1.1 Objetivo General de la Mesa de Servicios:

Mejorar el desempeño de los **programas educativos** y **procesos administrativos** de la SEP, para contribuir a mejorar la **calidad educativa**, a través de la implementación, transición y operación de una **Mesa de Servicios**, mediante un esquema de servicio administrado, que incluyan como mínimo la infraestructura de hardware y software, los servicios de implementación, soporte y administración con base en los niveles de servicio solicitados.

1.2 Responsabilidades del Proveedor de la Mesa de Servicios:

Proveer un servicio integrado que suministre la **infraestructura** de la Mesa de Servicios, así como los **servicios de implementación, soporte y administración**, incluyendo los recursos humanos y/o materiales para cumplir con los niveles de servicio requeridos por la SEP.

Proveer los **componentes** del servicio de acuerdo a las especificaciones mínimas descritas en el presente documento.

Proporcionar la **infraestructura** de la Mesa de Servicios mediante un modelo operativo sustentado en un **esquema homologado** por componente, es decir, que cada uno de los componentes deberán ser de la misma marca y modelo.

Proveer un **servicio integrado** para el suministro de la **infraestructura** de la Mesa de Servicios para la administración y operación de los **programas educativos** y **procesos administrativos** de la SEP.

Proveer una **implementación** para el buen funcionamiento de la Mesa de Servicios, refiriéndose a su **entrega, conexión, configuración, personalización e introducción en el uso de los servicios**.

Proveer el **soporte técnico de hardware y software** de la infraestructura de la Mesa de Servicios refiriéndose a la **atención y solución** de los incidentes que pueda presentar dicha infraestructura.

Firmar un **acuerdo de confidencialidad**, el cual será establecido en términos de la **Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental**, sobre la información reservada y confidencial que posee la SEP.

1.3 Alcance:

El servicio será provisto en sitio, en el inmueble de la SEP que se encuentra listado en el **Apartado 2 “Cobertura del Servicio”** del presente documento.

El Proyecto de la Mesa de Servicios se compone del suministro de la infraestructura de hardware y software necesaria para cubrir las necesidades de la SEP, así como la implementación de los procesos para la gestión de incidentes, problemas, cambios, liberaciones, configuraciones, niveles de servicio y conocimientos, así como la incorporación de prácticas que permitan incrementar el nivel de madurez de dichos procesos.

1.4 Vigencia del Servicio:

La vigencia del contrato será de **35** (*treinta y cinco*) **meses** contados a partir del **1 de Febrero de 2011** y hasta el **31 de Diciembre de 2013**. Las diferentes fases del proyecto serán definidas más adelante en el presente documento, con las cuales el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar su Plan de Trabajo considerando los períodos establecidos en el **Apartado 3 “Plan de Trabajo”**.

1.5 Forma de Pago:

El Proyecto de la Mesa de Servicios deberá ser provisto en la modalidad de **Precio Unitario Mensual**, el cual deberá contemplar todos los componentes del servicio que serán descritos más adelante en el presente documento. La SEP pagará mensualmente el servicio que sea prestado en el mes inmediato anterior y de acuerdo a los términos de pago establecidos en las Bases Administrativas de la presente licitación.

1.6 Definición de los Componentes del Servicio

En este apartado se definen cada uno de los componentes del servicio los cuales serán enunciados de manera general, la descripción detallada de éstos se encuentra en el **Apartado 4 “Descripción de los Componentes del Servicio”**.

1.6.1 Infraestructura de la Mesa de Servicios

Es la infraestructura provista para el servicio por parte del Proveedor de la Mesa de Servicios, la cual le permitirá a la **SEP** contar con la capacidad de resolver los incidentes, problemas, cambios y requerimientos referentes a los servicios de TIC que le proporciona la **DGTEC**, así como contar con una gobernabilidad sobre estos servicios.

La implementación y soporte de hardware y software de la infraestructura de la Mesa de Servicios estarán a cargo del Proveedor y deberán estar incluidos en el **Precio Unitario Mensual**. Más adelante en el presente documento serán definidas las especificaciones mínimas requeridas de esta infraestructura, así como los **Niveles de Servicio** que aplicarán.

La infraestructura de la **Mesa de Servicios** se deberá implementar en un inmueble de la SEP ubicado en la Ciudad de México.

1.6.2 Procesos de la Mesa de Servicios

La implementación y transición de los procesos de la Mesa de Servicios estarán a cargo del Proveedor y deberán estar incluidos en el **Precio Unitario Mensual**, más adelante en el presente documento serán definidas las especificaciones mínimas requeridas de estos procesos, así como los **Niveles de Servicio** que les aplicarán.

.16.2.1 Operación de la Mesa de Servicios

1.6.2.1.1 Objetivo General

Establecer y operar un punto único de contacto para que los usuarios de los servicios hagan llegar sus solicitudes de servicio de TIC que proporciona la DGTEC, para efecto de que las mismas sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

1.6.2.1.2 Objetivos Específicos

- Gestionar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio que se reciben de los usuarios de los servicios de TIC.
- Contar con mecanismos que difundan la información de las actividades realizadas por la mesa de servicio.
- Procurar que el mayor número de solicitudes que se reciban en la mesa de servicios en los primeros niveles de atención reduzcan su tiempo de resolución y costo.
- Medir la satisfacción del usuario final con respecto al uso de los servicios provistos y difundir los resultados, con el propósito de elevar los niveles de disponibilidad de los servicios de TIC.

1.6.2.2 Administración de Incidentes

1.6.2.2.1 Objetivo General

Resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de TIC que proporciona la DGTEC de la manera más rápida y eficaz posible y de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

1.6.2.2.2 Objetivos Específicos

- Detectar cualquier alteración en los servicios de TIC que proporciona la DGTEC a la SEP.
- Registrar y clasificar estas alteraciones.
- Asignar el personal encargado de restaurar el servicio de TIC que proporciona la DGTEC a la SEP según se define en el SLA correspondiente.

1.6.2.2.3 Incidente

De acuerdo a ITIL un incidente se define como:

“La interrupción no planificada de un servicio de TIC o reducción en la calidad de un servicio de TIC”

1.6.2.3 Administración de Problemas

1.6.2.3.1 Objetivos Específicos

- Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio de TIC.
- Determinar posibles soluciones a las mismas.

Proponer las peticiones de cambio necesarias para establecer la calidad del servicio de TIC.
Realizar revisiones post implementación para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.

1.6.2.3.2 Problema

De acuerdo a ITIL un problema se define como:

“El evento o incidente del cual se plantea una solución alterna, no se tiene conocimiento de su origen y se espera de una solución definitiva”

1.6.2.3.3 Gestión de Problemas de Manera Reactiva

Analiza los incidentes ocurridos para descubrir su causa y propone soluciones a los mismos.

1.6.2.3.4 Gestión de Problemas de Manera Proactiva

Monitoriza la calidad de la infraestructura de TIC y analiza su configuración con el objetivo de prevenir incidentes incluso antes de que estos ocurran.

1.6.2.4 Administración de Cambios

1.6.2.4.1 Objetivo General

Lograr una integración eficiente, segura y oportuna de los cambios que modifican el ambiente operativo mediante la definición y establecimiento de los métodos, procedimientos y estándares necesarios.

1.6.2.4.2 Objetivos Específicos

- Contar con procedimientos que permitan que los cambios solicitados por los diversos interesados sean resueltos a satisfacción y sin poner en riesgo o interrumpir los servicios existentes.
- Contar con mecanismos para que la información relacionada con los cambios se documente para su medición y comunicación.

1.6.2.5 Administración de Liberaciones

1.6.2.5.1 Objetivo General

Establecer los mecanismos mediante los cuales la solución tecnológica o servicio que se entregue para su puesta en operación cumpla con los requerimientos técnicos necesarios.

1.6.2.5.2 Objetivos Específicos

- Procurar que el paquete de liberación de una solución tecnológica o servicio sea construido, instalado, probado y desplegado eficientemente en el ambiente de implementación de manera oportuna y exitosa y sin causar interrupciones al servicio.
- Propiciar que los paquetes de liberación sean rastreados, verificados, desinstalados y respaldados ágilmente para responder oportunamente a cambios o eventos inesperados.
- Procurar que los paquetes de liberación y los componentes que los constituyen, sean registrados total y correctamente en la bases de datos de configuraciones, para que los involucrados garanticen el mantenimiento, la continuidad y la disponibilidad del servicio.
- Verificar que los procesos tengan un plan de regreso al estado inicial en caso de fallo.

1.6.2.6 Administración de Configuraciones

1.6.2.6.1 Objetivo General

Mantener actualizada y disponible la información funcional y técnica relativa a las soluciones tecnológicas, los entornos de pruebas, de calidad, de pre-operación y de operación para hacer eficiente la ejecución de los procesos cuya operación requiera acceder a los datos de configuraciones, versiones y características de los servicios.

1.6.2.6.2 Objetivos Específicos

Identificar, registrar, controlar y verificar los datos de las soluciones tecnológicas, los entornos de pruebas, de calidad, de pre-operación y de operación, incluyendo sus atributos, relaciones con otros elementos, versiones, memorias técnicas de desarrollo y documentación relacionada.

Procurar que la información contenida en la Base de Datos de Configuraciones (*por sus siglas en inglés "CMDB"*) se mantenga actualizada y accesible a los usuarios involucrados, asociándoles permisos acorde a su función y a los procesos en que intervienen.

1.6.2.7 Administraciones de Niveles de Servicio

1.6.2.7.1 Objetivo General

Establecer los mecanismos para que la DGTEC, en el ámbito de su competencia, pueda definir, comunicar, cumplir y hacer cumplir los acuerdos de niveles de servicio de TIC comprometidos y con los acuerdo de nivel operativo.

1.6.2.7.2 Objetivos Específicos

Procurar la calidad de los servicios en materia de TIC considerando las evoluciones tecnológicas y los programas de mejora sobre los acuerdos de niveles de servicio y los acuerdos de nivel operativo.

1.6.2.8 Administración de Conocimientos

1.6.2.8.1 Objetivo General

Promover que el personal de la DGTEC difunda y comparta la información que genere conocimiento.

1.6.2.8.2 Objetivos Específicos

Establecer y mantener actualizado una Base de Datos de Conocimientos (*por sus siglas en inglés "KNDB"*) que permita compartir información teórica y empírica de TIC, histórica de eventos, proyectos y lecciones aprendidas de la DGTEC.

Asegurar la calidad de la información contenida en la KNDB para que sea fuente de conocimiento.

1.6.3 Servicios de Implementación

Son aquellas tareas técnicas y administrativas de las cuales el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo para la implementación de los componentes del servicio, lo

anterior utilizando sus propios recursos tanto humanos como materiales. Estas deberán de estar incluidas en el **Precio Unitario Mensual**.

La descripción de los componentes y las expectativas de este servicio se presentan en apartados posteriores de este documento.

Se considerarán como parte de la **Implementación** los siguientes componentes, los cuales serán responsabilidad del Proveedor de la Mesa de Servicios:

- Entrega de la Infraestructura de Hardware
- Instalación Inicial de Software
- Conexión de la Infraestructura de Hardware
- Configuración de la Infraestructura de Software
- Personalización de la Infraestructura de Software
- Introducción en la Operación y Administración de la Infraestructura

1.6.3.1 Recurso Humano

El personal que deberá considerar el Proveedor de la Mesa de Servicios para el diseño, implementación y transición de los procesos de la Mesa de Servicios en sitio es el siguiente:

Rol	Cantidad de Personas	Proceso de la Mesa de Servicios	Formación	Experiencia
Administrador del Proyecto	Cuando menos 1 (una) persona	Administración del Proyecto de la Mesa de Servicios	Project Management (PMP) emitido por el PMI (Project Management Institute) Certificación en Fundamentos de ITIL versión 3	3 (tres) años de experiencia en gestión de proyectos de TIC
Consultor Experto en Procesos de ITIL	Cuando menos 1 (una) persona	Todos los procesos de la Mesa de Servicios	ITIL Expert en IT Service Management	2 (dos) años de experiencia en despliegue de procesos de ITIL
Especialista en la Herramienta de Gestión de la Mesa de Servicios	Cuando menos 1 (una) persona	Todos los procesos de la Mesa de Servicios	Certificación OSA (OperationSupport and Analysis) de ITIL versión 3	1 (un) año de experiencia proporcionando servicios de configuración de herramientas de Gestión de Servicios de TIC
Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de operación	Las que considere necesarias para el diseño, implementación y transición de los procesos de operación	Operación de la Mesa de Servicios Administración de Incidentes Administración de Problemas	Certificación OSA (OperationSupport and Analysis) de ITIL versión 3	1 (un) año de experiencia en gestión de incidentes 1 (un) año de experiencia en gestión de problemas
Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios	Cuando menos 1 (una) persona	Operación de la Mesa de Servicios	Certificación OSA (OperationSupport and Analysis) de ITIL versión 3	3 (tres) años de experiencia de Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios de TIC
Operador de la Mesa de Servicios	Cuando menos 10 (diez) personas	Operación de la Mesa de Servicios	Certificación en Fundamentos de ITIL versión 3	1 (un) año de experiencia de Operador de Mesa de Servicios de TIC

Rol	Cantidad de Personas	Proceso de la Mesa de Servicios	Formación	Experiencia
Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de transición y entrega	Las que considere necesarias para el diseño, implementación y transición de los procesos de transición y entrega	Administración de Cambios Administración de Liberaciones Administración de Configuraciones Administración de Conocimientos	Certificación RCV (Release, Control & Validation) de ITIL versión 3	1 (un) año de experiencia en gestión de configuraciones 1 (un) año de experiencia en gestión de cambios 1 (un) año de experiencia en gestión de liberaciones 1 (un) año de experiencia en gestión de conocimientos
Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de diseño	Las que considere necesarias para el diseño, implementación y transición de los procesos de diseño	Catálogo de Servicios Administración de Niveles de Servicio	Certificación SOA (Service Offerings & Agreements) de ITIL versión 3	1 (un) año de experiencia en gestión de niveles de servicio

1.6.4 Servicios de Soporte

Son aquellas tareas técnicas y administrativas de las cuales el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá hacerse cargo durante la vigencia del Contrato, para mantener en operación la infraestructura de Hardware y Software de la Mesa de Servicios, lo anterior utilizando sus propios recursos tanto humanos como materiales. Éstas deberán estar incluidas en el **Precio Unitario Mensual**.

La definición clara del alcance y las expectativas de estos servicios se presentan en apartados posteriores de este documento.

1.6.4.1 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo forma parte del servicio de soporte que el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar para todos los componentes de la infraestructura de hardware y software de la Mesa de Servicio, que incluirá lo siguiente:

- Soporte Técnico de Hardware
- Soporte Técnico de Software

1.6.4.2 Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo forma parte del servicio de soporte que el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar para todos los componentes de la infraestructura de hardware y software de la Mesa de Servicio con la finalidad de garantizar la correcta operación de los componentes de los servicios.

1.6.5 Servicios de Administración

Son aquellas tareas de las cuales el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá hacerse cargo durante la vigencia del Contrato para la administración de los componentes del servicio,

utilizando sus propios recursos tanto humanos como materiales. Éstas deberán estar incluidas en el **Precio Unitario Mensual**.

La descripción de los componentes y las expectativas de estos servicios se presentan en apartados posteriores de este documento.

Se considerarán los servicios de **Administración**, los cuales se muestran a continuación siendo éstos responsabilidad del Proveedor de la Mesa de Servicios:

- Integración de la infraestructura de hardware y Software en la CMDB posterior a su implementación.

2 Cobertura del Servicio

Los componentes de la Mesa de Servicios serán implementados en diversos inmuebles de la **Ciudad de México** los cuales podrán ser encontrados de manera enunciativa a continuación, la ubicación podrá variar al momento de llevar a cabo la implementación de los servicios, por lo que el área responsable de los servicios por parte de la SEP entregará al Proveedor de la Mesa de Servicios durante la Fase de Planeación de los Servicios la ubicación final para la entrega del servicio.

2.1 Infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar la Infraestructura de hardware y software correspondiente en el inmueble de la SEP ubicado en la Ciudad de México conforme a lo establecido en el **Apartado 4.1.2.1 “Equipo Servidor Tipo A”** para el Equipo Servidor Tipo A y en el **4.1.2.2 “Equipo Servidor Tipo B”** para el Equipo Servidor Tipo B.

2.1.1 Cantidad

Componente	Equipo Servidor para Desarrollo	Equipo Servidor para Pruebas	Equipo Servidor para Producción	Subtotal de Equipos Servidores
Herramienta de la Mesa de Servicios Equipo Servidor Tipo A (Apartado 4.1.2.1)	1	1	1	3
Manejador de Base de Datos Equipo Servidor Tipo B (Apartado 4.1.2.2)	1	1	1	3
Total de Equipos Servidor:				6

2.1.2 Ubicación

Domicilio	Entidad Federativa	Equipo Servidor Tipo A (Apartado 4.1.2.1)	Equipo Servidor Tipo B (Apartado 4.1.2.2)	Total de Equipos Servidor
Viaducto Piedad No. 551, col. Magdalena Mixhuca, Del. Venustiano Carranza	Distrito Federal	3	3	6
Total de Equipos Servidor:				6

2.2 Procesos de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que los procesos de la Mesa de Servicios se gestionarán en el inmueble de la SEP ubicado en la Ciudad de México con forme a lo establecido en el **Apartado 3 “Plan de Trabajo”**.

Ubicación

Domicilio	Operación de la Mesa de Servicios	Administración de Incidentes	Administración de Problemas	Administración de Cambios	Administración de Liberaciones	Administración de Configuraciones	Administración de Niveles de Servicio	Administración de Conocimientos
Versalles No. 49, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc	X	X	X	X	X	X	X	X

3 Plan de Trabajo General

Hay ciertas condiciones que el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá observar, las cuales son acotadas por diversos hitos, actividades y entregables que se detallan en este apartado.

Los hitos principales que definen el **Plan de Trabajo General** para el Proveedor de la Mesa de Servicios, así como los tiempos que deberá considerar son los siguientes:

3.1 Fase de Planeación

Una vez elegido el Proveedor del Proyecto de la Mesa de Servicios motivo de esta licitación, éste será el responsable de ejecutar las tareas técnicas y administrativas necesarias para programar el comienzo del Proyecto de la Mesa de Servicios en coordinación con el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Durante el desarrollo de esta fase se deberán ajustar los programas de trabajo y se afinarán los detalles de integración técnica correspondiente.

Fase	Id	Hito	Inicio	Duración
Planeación de los Servicios	1	Inicio de la Fase de Planeación de los Servicios	Inicio de la vigencia del contrato	1 día hábil
	2	Introducción en los procesos de la Mesa de Servicios	Al concluir el hito 1 de la Fase de Planeación del Servicio	5 días hábiles
	3	Planeación para el Soporte de la Mesa de Servicios	Al concluir el hito 2 de la Fase de Planeación del Servicio	2 días hábiles
	4	Planeación para la Administración de la Mesa de Servicios	Al concluir el hito 3 de la Fase de Planeación del Servicio	2 días hábiles

3.1.1 Perfiles (Roles) que intervienen en la Fase de Planeación

Para garantizar la correcta ejecución de las actividades de la Fase de Planeación del Servicio, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá contar con al menos el personal descrito a continuación:

- Consultor Senior de Administración de Proyectos
- Consultor Senior en Procesos de ITIL
- Líder Evaluador de Madurez de Procesos
- Integrante(s) del Equipo Evaluador de Madurez de Procesos
- Especialista en Herramienta de Gestión de Mesa de Servicios
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de operación

- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de transición y entrega
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de diseño
- Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios

A continuación se hace una descripción detallada de las actividades, duración y entregables para cada uno de los hitos antes mencionados:

3.1.2 Inicio de la Fase de Planeación de los Servicios

3.1.2.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá realizar las siguientes actividades con la finalidad de dar inicio al Proyecto de la Mesa de Servicios.

- **Dar comienzo al Proyecto de la Mesa de Servicios**

Se llevará a cabo una reunión de trabajo entre el Proveedor de la Mesa de Servicios y el área responsable de los servicios por parte de la SEP con la finalidad de dar inicio con el Proyecto de la Mesa de Servicios.

3.1.2.2 Duración

Este hito tendrá una duración de **1 (un) día hábil** a partir del **inicio** de la **vigencia del contrato** para el arranque del **Proyecto de la Mesa de Servicios**.

3.1.2.3 Entregables

i. Orden del Día, Lista de Asistencia y Minuta de Trabajo

Se deberá de elaborar una orden del día, lista de asistencia y minuta de trabajo para la reunión entre el Proveedor de la Mesa de Servicios y el área responsable de los servicios por parte de la SEP la cual dará inicio a los trabajos del Proyecto de la Mesa de Servicios.

Introducción en los Procesos de la Mesa de Servicios

3.1.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá realizar la siguiente actividad con la finalidad de llevar a cabo la introducción en los procesos de la Mesa de Servicio.

a. Curso de Fundamentos de las Mejores Prácticas (ITIL v3)

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá brindar un curso sobre Fundamentos de las Mejores Prácticas (ITIL versión 3) para un máximo de 50 personas en sitio las cuales determinará el área responsable del servicio por parte de la SEP y serán informadas al Proveedor de la Mesa de Servicios previo al curso. Dicho curso será impartido en un inmueble de la Ciudad de México, al término del curso se entregará una constancia de participación a cada persona.

b. Realización por medio de un Método Estándar de Evaluación para la Integración de Modelos de Madurez de Capacidades (por sus siglas en ingles “SCAMPI Clase

C”), para la detección de áreas de oportunidad de los procesos de la Mesa de Servicios.

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo una evaluación tipo SCAMPI Clase C, con alcances solo en los procesos de la Mesa de Servicio, con la finalidad de detectar el **grado de madurez** de éstos dentro del área responsable del servicio por parte de la SEP.

c. Visión, estrategia y acta constitutiva del proyecto

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá desarrollar, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, la **visión, estrategia y acta constitutiva** para la Fase de Operación del Servicio.

d. Diseño de la estructura organizacional de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá diseñar la **estructura organizacional** para los procesos de la Mesa de Servicios.

e. Taller para el diseño inicial del Catálogo de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, llevará a cabo un taller para el diseño inicial del catálogo de servicios que presta la DGTEC a la SEP y que serán proporcionados por medio de la Mesa de Servicios.

f. Diseño de alto nivel de los procesos de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, llevarán a cabo el diseño de alto nivel para los procesos de la Mesa de Servicios, los cuales deberán de incluir los procedimientos, diagramas de flujo y los roles y responsables de cada uno de ellos.

3.1.3.2 Duración

Este hito tendrá una duración de **15(quince) días hábiles** a la conclusión del **hito 1** (*Inicio de la Fase de Planeación del Servicio*) de la **Fase de Planeación del Servicio**.

3.1.3.3 Entregables

i. Constancias de participación

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar una constancia de participación para cada persona que participe en el curso de Fundamentos de las Mejores Prácticas (ITIL versión 3) al término del curso.

ii. Informe de la evaluación y detección de las áreas de oportunidad de los procesos de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar un informe de fortalezas y debilidades de los procesos de la mesa de servicio, producto de la evaluación tipo SCAMPI Clase C, donde muestre el nivel de madurez de los procesos de la Mesa de Servicios dentro de las áreas de TIC de la SEP.

iii. Acta constitutiva del proyecto de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar la visión y estrategia del proyecto dentro del acta constitutiva del proyecto de la Mesa de Servicios.

iv. Informe ejecutivo del diseño de alto nivel de los procesos de la mesa de servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar un informe ejecutivo del diseño de alto nivel de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicios en el cual se presenten cuando menos: objetivo, procedimiento, diagramas de flujo, indicadores de desempeño los roles y responsabilidades del proceso.

v. Informe ejecutivo del diseño de alto nivel de los procesos de la mesa de servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar un informe ejecutivo del diseño de alto nivel de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicios en el cual se presenten cuando menos: objetivo, procedimiento, diagramas de flujo, indicadores de desempeño los roles y responsabilidades del proceso.

vi. Orden del Día, Lista de Asistencia y Minuta de Trabajo

Se deberá de elaborar una orden del día, lista de asistencia y minuta de trabajo del taller para el diseño e implementación de los procesos de la Mesa de Servicios.

3.1.4 Planeación para el Soporte de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá realizar las siguientes actividades, con la finalidad de llevar a cabo una planeación adecuada para el soporte de la Mesa de Servicios que forman parte del Proyecto.

3.1.4.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, llevarán a cabo la siguiente actividad:

a. Elaborar el formato del reporte de servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, establecerá el formato del reporte de servicio que será utilizado durante la vigencia del contrato para el soporte de la Mesa de Servicios.

3.1.4.2 Duración

Este hito tendrá una duración de **2(dos) días hábiles** a la conclusión del hito **2(Introducción en los Procesos de la Mesa de Servicios)** de la **Fase de Planeación del Servicio**.

3.1.4.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

i. Reporte de Servicio

El reporte de servicio servirá para llevar a cabo la atención y solución de incidentes relacionados con la Mesa de Servicios, el cual deberá ser validado por el área responsable del servicio por parte de la SEP. Dicho formato deberá contener cuando menos lo siguiente:

- Número de reporte
- Datos del usuario final (nombre, correo electrónico, teléfono o extensión, área, unidad administrativa, domicilio)
- Descripción del incidente
- Persona a la que se asigna el reporte
- Área a la que se le asigna el reporte
- Categoría del reporte
- Fecha y hora de registro del reporte
- Fecha y hora de asignación del reporte
- Fecha y hora de solución del reporte
- Solución del reporte
- Descripción y cantidad de las refacciones utilizadas para la solución del reporte
- Observaciones
- Firma de conformidad del servicio por parte del usuario
- Firma del técnico asignado para la solución del reporte

3.1.5 Planeación para la Administración de la Mesa Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá realizar las siguientes actividades con la finalidad de llevar a cabo una planeación adecuada para la administración de la Mesa de Servicios.

3.1.5.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable de la dependencia o entidad del Sector Educativo, llevará a cabo la siguiente actividad:

a. Planeación de la integración de la infraestructura de la Mesa de Servicios a la CMDB

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, establecerá la planeación para la integración de la infraestructura de la Mesa de Servicios a la CMDB.

3.1.5.2 Duración

Este hito tendrá una duración de **2(dos) días hábiles** a la conclusión del **hito 3** (*Planeación para el Soporte de la Mesa de Servicios*) de la **Fase de Planeación del Servicio**.

3.1.5.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

i. Orden del día, lista de asistencia y minuta de trabajo

Se deberá de elaborar una orden del día, lista de asistencia y minuta de trabajo de la reunión de trabajo para la planeación de la integración de la infraestructura de la Mesa de Servicios a la CMDB.

3.2 Fase de Implementación

Una vez concluida la Fase de Planeación del Servicio, el Proveedor de la Mesa de Servicios pasará a la **Fase de Implementación del Servicio**.

Fase	Id	Hito	Inicio	Duración
Implementación de los Servicios	5	Implementación de la Infraestructura de la Mesa de Servicios	Al concluir el hito 4 de la Fase de Planeación del Servicio	Hasta el 31 de enero de 2011
	6	Diseño Detallado de los Procesos de la Mesa de Servicios	Al concluir el hito 5 de la Fase de Implementación del Servicio	Hasta el 15 de abril de 2011
	7	Personalización de la Infraestructura para el proceso de operación de la Mesa de Servicios	Al concluir el hito 5 de la Fase de Implementación del Servicio	Hasta el 28 de febrero de 2011
	8	Implementación de los Procesos de la Mesa de Servicios y Personalización de la Infraestructura de la Mesa de Servicios	Al concluir el diseño detallado de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicio indicados en el hito 6 de la Fase de Implementación del Servicio	Hasta el 31 de octubre de 2011
	9	Cambio Organizacional	Al concluir la implementación de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicio indicados en el hito 8 de la Fase de Implementación del Servicio	Hasta el 15 de noviembre de 2011
	10	Mejora Inicial de los Procesos de la Mesa de Servicios	Al concluir la implementación de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicio indicados en el hito 8 de la Fase de Implementación del Servicio	15 días hábiles
	11	Implementación de las Mejoras Identificadas	Al concluir la Mejora Inicial de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicio indicados en el hito 10 de la Fase de Implementación del Servicio	15 días hábiles

3.2.1 Perfiles (Roles) que intervienen en la Fase de Implementación

Para garantizar la correcta ejecución de las actividades de la Fase de Implementación del Servicio, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá contar cuando menos con el personal descrito a continuación:

- Consultor Senior de Administración de Proyectos
- Consultor Senior en Procesos de ITIL
- Líder Evaluador de Madurez de Procesos
- Integrante(s) del Equipo Evaluador de Madurez de Procesos
- Gestor del Cambio Organizacional
- Especialista en Herramienta de Gestión de Mesa de Servicios
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de operación
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de transición y entrega
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de diseño
- Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios

- Operadores de la Mesa de Servicios

A continuación se hace una descripción detallada de las actividades, duración y entregables para cada uno de los hitos antes mencionados:

3.2.2 Implementación de la Infraestructura de la Mesa de Servicios

Las áreas usuarias de los servicios darán todas las facilidades al Proveedor de la Mesa de Servicios y darán cumplimiento a las actividades que sean su responsabilidad para la ejecución en tiempos del **Plan de Trabajo para la Implementación del Servicio**.

3.2.2.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios asignará los recursos que se encargarán de llevar a cabo las siguientes actividades para la implementación de la infraestructura de la Mesa de Servicios:

a. Entregar la Infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar la infraestructura de la Mesa de Servicios en un inmueble de la SEP ubicado en la Ciudad de México el cual se especifica en el **Apartado 2 “Cobertura del Servicio”**, en caso de que exista una variación para la entrega de la infraestructura de la Mesa de Servicios el área responsable del servicio por parte de la SEP se lo notificará por escrito al Proveedor de la Mesa de Servicios durante la Fase de Planeación del Servicio.

b. Instalación Inicial del software de la Infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá instalar el software la infraestructura de la Mesa de Servicios de acuerdo a lo establecido en el **Apartado 4.2.1.2 “Instalación Inicial del Software”**, el área responsable del servicio por parte de la SEP validará que se lleve a cabo esta actividad.

c. Conexión de la Infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá conectar la infraestructura de la Mesa de Servicios de acuerdo a lo establecido en el **Apartado 4.2.1.3 “Conexión de la Infraestructura de la Mesa de Servicios”**, el área responsable del servicio por parte de la SEP validará que se lleve a cabo esta actividad.

d. Configuración de la Infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá configurar la infraestructura de la Mesa de Servicios de acuerdo a lo establecido en el **Apartado 4.2.1.4 “Configuración de la Infraestructura de la Mesa de Servicios”**, el área responsable del servicio por parte de la SEP validará que se lleve a cabo esta actividad.

e. Incluir la infraestructura de la Mesa de Servicios en la CMDB

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá integrar la infraestructura de la Mesa de Servicios a la CMDB de manera automática a través de un agente de administración.

3.2.2.2 Duración

Este hito deberá concluir máximo el **31 de enero de 2011** a la conclusión del **hito 4 (Planeación para la Administración de la Mesa de Servicios)** de la **Fase de Planeación del Servicio**.

3.2.2.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

i. Informe ejecutivo de la implementación de la infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo de la implementación de la infraestructura de la Mesa de Servicios, el cual deberá de contener cuando menos lo siguiente:

- Fecha de entrega de la infraestructura de la Mesa de Servicios
- Fecha de conexión de la infraestructura de la Mesa de Servicios
- Fecha de configuración de la infraestructura de la Mesa de Servicios
- Marca
- Modelo
- Número de Serie
- Software instalado
- Nombre y firma del técnico que llevó a cabo la implementación de la infraestructura de la Mesa de Servicios por parte del Proveedor
- Nombre y fecha de la persona que validó la implementación de la infraestructura de la Mesa de Servicios del área responsable del servicio por parte de la SEP

3.2.3 Diseño Detallado de los Procesos de la Mesa de Servicios

Las áreas usuarias de los servicios darán todas las facilidades al Proveedor de la Mesa de Servicios y darán cumplimiento a las actividades que sean su responsabilidad para la ejecución en tiempos del **Plan de Trabajo para la Implementación del Servicio**.

3.2.3.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios asignará los recursos que se encargarán de llevar a cabo las siguientes actividades para diseño detallado de los procesos de la Mesa de Servicios:

a. Capacitación en el Análisis y Soporte a la Operación

El Proveedor de la Mesa de Servicios brindará la capacitación en el análisis y soporte a la operación basado en ITIL versión 3 (OperationalSupport&Analysis “OSA”) para un máximo de 10 (diez) personas que proporcionará el área responsable del servicios por parte de la SEP durante la Fase de Planeación del Servicio, en un lugar de la Ciudad de México, el cual será propuesto por el Proveedor de la Mesa de Servicios y validado por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

b. Operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo el diseño detallado del proceso para la atención, seguimiento y cierre de incidentes, problemas y solicitudes.

c. Administración de Incidentes

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo el diseño detallado del proceso de gestión de incidentes de acuerdo a la biblioteca de las mejores prácticas de ITIL versión 3.

d. Administración de Problemas (Reactivo)

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo el diseño detallado del proceso de gestión de problemas de manera reactiva de acuerdo a la biblioteca de las mejores prácticas de ITIL versión 3.

e. Capacitación en la Liberación, Control y Validación

El Proveedor de la Mesa de Servicios brindará la capacitación en la liberación, control y validación basado en ITIL versión 3 (Release, Control & Validation “RCV”) para un máximo de 10 (diez) personas que proporcionará el área responsable del servicios por parte de la SEP durante la Fase de Planeación del Servicio, en un lugar de la Ciudad de México, el cual será propuesto por el Proveedor de la Mesa de Servicios y validado por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

f. Administración de Cambios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo el diseño detallado del proceso de gestión de cambios a la biblioteca de las mejores prácticas de ITIL versión 3.

g. Administración de Liberaciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo el diseño detallado del proceso de gestión de liberaciones a la biblioteca de las mejores prácticas de ITIL versión 3.

h. Administración de Configuraciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo el diseño detallado del proceso de gestión de configuraciones a la biblioteca de las mejores prácticas de ITIL versión 3.

i. Administración de Conocimientos

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo el diseño detallado del proceso de gestión de conocimientos a la biblioteca de las mejores prácticas de ITIL versión 3.

j. Capacitación en Acuerdos y Ofertas de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios brindará la capacitación en acuerdos y ofertas de servicios basado en ITIL versión 3 (Service Offerings & Agreements “SOA”) para un máximo de 10 (diez) personas que proporcionará el área responsable del servicios por parte de la SEP durante la Fase de Planeación del Servicio, en un lugar de la Ciudad de México, el cual será propuesto por el Proveedor de la Mesa de Servicios y validado por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

k. Administración de Niveles de Servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo el diseño detallado del proceso de gestión de niveles de servicio a la biblioteca de las mejores prácticas de ITIL versión 3.

3.2.3.2 Duración

Este hito deberá concluir máximo el **15 de abril de 2011** a la conclusión del hito 5 (*Implementación de la Infraestructura de la Mesa de Servicios*) de la **Fase de Implementación del Servicio**.

3.2.3.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

i. Constancias de participación

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar una constancia de participación para cada persona que participe en la capacitación de SOA, OSA y RCV al término de éstas.

ii. Proceso detallado para la operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar el diseño detallado para la operación de la Mesa de Servicios.

iii. Proceso detallado para la administración de incidentes

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar el diseño detallado para la gestión de incidentes.

iv. Proceso detallado para la administración de problemas (reactivo)

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar el diseño detallado para la gestión de problemas de manera reactiva.

v. Proceso detallado para la administración de cambios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar el diseño detallado para la gestión de cambios.

vi. Proceso detallado para la administración de liberaciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar el diseño detallado para la gestión de liberaciones.

vii. Proceso detallado para la administración de configuraciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar el diseño detallado para la gestión de configuraciones.

viii. Proceso detallado para la administración de conocimientos

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar el diseño detallado para la gestión de conocimientos.

ix. Proceso detallado para la administración de niveles de servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar el diseño detallado para la gestión de niveles de servicio.

3.2.4 Personalización de la Infraestructura del proceso de operación de la Mesa de Servicios

Las áreas usuarias de los servicios darán todas las facilidades al Proveedor la Mesa de Servicios y darán cumplimiento a las actividades que sean su responsabilidad para la ejecución en tiempos del **Plan de Trabajo para la Implementación del Servicio**.

3.2.4.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios asignará los recursos que se encargarán de llevar a cabo la siguiente actividad para la personalización de la infraestructura del proceso de operación de la Mesa de Servicios:

a. Personalizar la infraestructura del proceso de operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la personalización de la infraestructura de la Mesa de Servicios de acuerdo al resultado del diseño detallado del proceso de operación de la Mesa de Servicios.

3.2.4.2 Duración

Este hito deberá concluir máximo el **28 de febrero de 2011** a la conclusión del hito **5** (*Implementación de la Infraestructura de la Mesa de Servicios*) de la **Fase de Implementación del Servicio**.

3.2.4.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

i. Memoria técnica de la personalización del proceso de operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar la memoria técnica de la personalización del proceso de operación de la Mesa de Servicios.

3.2.5 Implementación de los procesos de la Mesa de Servicios y personalización de la infraestructura de la Mesa de Servicios

El área responsable del servicio por parte de la SEP dará todas las facilidades al Proveedor de la Mesa de Servicios y darán cumplimiento a las actividades que sean su responsabilidad para la ejecución en tiempos del **Plan de Trabajo para la Implementación del Servicio**.

3.2.5.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios asignará los recursos que se encargarán de llevar a cabo las siguientes actividades para la implementación de los procesos de la Mesa de Servicios:

a. Implementación de la Operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la implementación del proceso para la operación de la Mesa de Servicios de acuerdo a su diseño detallado.

b. Implementación de la Administración de Incidentes

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la implementación del proceso para la gestión de incidentes de acuerdo a su diseño detallado.

c. Implementación de la Administración de Problemas (Reactivo)

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la implementación del proceso para la gestión de problemas de manera reactiva de acuerdo a su diseño detallado.

d. Implementación de la Administración de Cambios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la implementación del proceso para la gestión de cambios de acuerdo a su diseño detallado.

e. Implementación de la Administración de Liberaciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la implementación del proceso para la gestión de liberaciones de acuerdo a su diseño detallado.

f. Implementación de la Administración de Configuraciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la implementación del proceso para la gestión de configuraciones de acuerdo a su diseño detallado.

g. Implementación de la Administración de Conocimientos

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la implementación del proceso para la gestión de conocimientos de acuerdo a su diseño detallado.

h. Implementación de la Administración de Niveles de Servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la implementación del proceso para la gestión de niveles de servicio de acuerdo a su diseño detallado.

3.2.5.2 Duración

Este hito deberá concluir máximo el **31 de octubre de 2011** a la conclusión del diseño detallado de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicios indicados en el **hito 6** (*Diseño Detallado de los Procesos de la Mesa de Servicios*) de la **Fase de Implementación del Servicio**.

3.2.5.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

- i. Informe ejecutivo de la implementación del proceso de operación de la Mesa de Servicios**

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo de la implementación del proceso para la operación de la Mesa de Servicios, el cual deberá de contener cuando menos lo siguiente:

- Fecha de implementación del proceso de la Mesa de Servicios
- Descripción de las actividades realizadas para la implementación del proceso de la Mesa de Servicios
- Nombre y firma de la persona responsable de la implementación del proceso de la Mesa de Servicios por parte del Proveedor
- Nombre y firma de la persona que validó la implementación del proceso de la Mesa de Servicios del área responsable del servicio por parte de la SEP

3.2.6 Cambio Organizacional

Las áreas usuarias de los servicios darán todas las facilidades al Proveedor de la Mesa de Servicios y darán cumplimiento a las actividades que sean su responsabilidad para la ejecución en tiempos del **Plan de Trabajo para la Implementación del Servicio**.

3.2.6.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo una serie de actividades con la finalidad de transmitir a las áreas usuarias de los servicios que presta DGTEC a la SEP, entre las cuales se encuentran:

a. Taller de introducción de la biblioteca de las mejores prácticas

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo un taller de introducción de ITIL versión 3 para cuando menos 300 personas, por medio de un esquema de e-learning, para las áreas de TIC de la SEP, con la finalidad de que conozcan y se familiaricen con los procesos de la Mesa de Servicios, el cual se llevará a cabo por medio de una aplicación vía web, la cual deberá llevar un registro de cuando menos el nombre de la persona que tomó el taller y el resultado de la evaluación aplicada al finalizar el taller de introducción. La infraestructura de Hardware y Software que se requiera deberá ser proporcionada por el Proveedor de la Mesa de Servicios durante el tiempo que dure este taller de introducción.

b. Elaborar el Plan de Comunicación para las áreas prestadoras de los servicios de TIC

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá elaborar un plan de comunicación para las áreas que prestan servicios de TIC en la SEP, de manera tal que puedan conocer los procedimientos implementados referentes a los procesos de la Mesa de Servicios.

c. Elaborar el Plan de Comunicación para las áreas usuarias de los servicios de TIC

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá elaborar un plan de comunicación para las áreas usuarias de los servicios de TIC en la SEP, de manera tal que puedan conocer los procedimientos implementados referentes a los procesos de la Mesa de Servicios.

d. Capacitación para la operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá brindar un curso para cuando menos 40 (cuarenta) personas, sobre la operación de la herramienta de la Mesa de Servicios y sus procesos, en un inmueble en la Ciudad de México, el cual será propuesto por el Proveedor de la Mesa der Servicios y validado por el área responsable del servicio por parte de la SEP;dicho curso estará dirigido al personal de las áreas que prestan los servicios de TIC en la SEP en el segundo nivel de soporte.

3.2.6.2 Duración

Este hito deberá concluir máximo el **15 de noviembre de 2011** a la conclusión de la implementación de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicios indicados en el **hito 6** (*Implementación de los Procesos de la Mesa de Servicios*) de la **Fase de Implementación del Servicio**.

3.2.6.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

i. Informe ejecutivo del taller de introducción en la biblioteca de la mejores prácticas

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo del taller de introducción en la biblioteca de las mejores prácticas de ITIL versión 3, el cual deberá de contener cuando menos lo siguiente:

Fecha del informe ejecutivo
Nombre de las personas que tomaron el taller de introducción
Resultado de la evaluación de las personas que tomaron el taller de introducción

ii. Plan de comunicación a las áreas responsables de los servicios de TIC en la SEP

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar el plan de comunicación a las áreas responsables de los servicios de TIC en la SEP, el cual fue elaborado en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, y deberá contener las actividades a realizar con sus responsables, así como las fechas tentativas de cada una de ellas.

iii. Plan de comunicación a las áreas usuarias de los servicios de TIC en la SEP

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar el plan de comunicación a las áreas usuarias de los servicios de TIC en la SEP, el cual fue elaborado en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, y deberá contener las actividades a realizar con sus responsables, así como las fechas tentativas de cada una de ellas.

iv. Constancias de participación

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar una constancia de participación para cada persona que participó en la capacitación para la operación de la herramienta de la Mesa de Servicios y sus procesos.

3.2.7 Mejora Inicial de los procesos de la Mesa de Servicios

El área responsable del servicio por parte de la SEP dará todas las facilidades al Proveedor de la Mesa de Servicios y ejecutará las actividades que sean su responsabilidad para la ejecución en tiempos del **Plan de Trabajo para la Implementación del Servicio**.

3.2.7.1 Actividades

El Proveedor de la mesa de servicio, con el apoyo del área responsable de los servicios de la dependencia o entidad del Sector Educativo, llevarán a cabo actividades de mejora inicial de los procesos para la administración de los Servicios Asociados de la Mesa de Servicios, para ello deberá realizar una Evaluación tipo SCAMPI clase C, de todos los procesos definidos en el alcance, de acuerdo con las siguientes actividades:

a. Mejora inicial del proceso para la operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo una sesión de evaluación tipo SCAMPI clase C, para detectar puntos de mejora inicial al proceso de operación de la Mesa de Servicios.

b. Mejora inicial del proceso para la Administración de Incidentes

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo una sesión de evaluación tipo SCAMPI clase C, para detectar puntos de mejora inicial al proceso de Administración de Incidentes

c. Mejora inicial del proceso para la Administración de Problemas (Proactivo)

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo una sesión de evaluación tipo SCAMPI clase C, para detectar puntos de mejora inicial al proceso de Administración de Problemas (reactivo).

d. Mejora inicial del proceso para la Administración de Cambios

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo una sesión de evaluación tipo SCAMPI clase C, para detectar puntos de mejora inicial al proceso de Administración de Cambios.

e. Mejora inicial del proceso para la Administración de Liberaciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo una sesión de evaluación tipo SCAMPI clase C, para detectar puntos de mejora inicial al proceso de Administración de Liberaciones.

f. Mejora inicial del proceso para la Administración de Configuraciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo una sesión de evaluación tipo SCAMPI clase C, para detectar puntos de mejora inicial al proceso de Administración de Configuraciones.

g. Mejora inicial del proceso para la Administración de Conocimientos

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo una sesión de evaluación tipo SCAMPI clase C, para detectar puntos de mejora inicial al proceso de Administración del Conocimiento.

h. Mejora inicial del proceso para la Administración de Niveles de Servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo una sesión de evaluación tipo SCAMPI clase C, para detectar puntos de mejora inicial al proceso de Administración de Niveles de Servicio.

3.2.7.2 Duración

Este hito tendrá una duración máxima de **15 (quince) días hábiles** a la conclusión de la implementación de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicios indicados en el **hito 8 (Implementación de los Procesos de la Mesa de Servicios)** de la **Fase de Implementación del Servicio**.

3.2.7.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

i. Informe ejecutivo de la Evaluación tipo SCAMPI clase C, para la mejora inicial del proceso para la operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo de la evaluación tipo SCAMPI clase C, para mejora inicial del proceso para la operación de la Mesa de Servicios, en donde se identifiquen fortalezas y debilidades del procesos, para el caso de que el proceso haya recibido cambios derivados de las observaciones de la evaluación para la mejora inicial del proceso, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar el proceso mejorado de la Mesa de Servicios.

ii. Informe ejecutivo de la Evaluación tipo SCAMPI clase C, para la mejora inicial del proceso para la Administración de Incidentes

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo de la evaluación tipo SCAMPI clase C, para mejora inicial del proceso de Administración de Incidentes, en donde se identifiquen fortalezas y debilidades del procesos, para el caso de que el proceso haya recibido cambios derivados de las observaciones de la evaluación para la mejora inicial del proceso, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar el proceso mejorado de la Mesa de Servicios.

iii. Informe ejecutivo de la Evaluación tipo SCAMPI clase C, para la mejora inicial del proceso para la Administración de Problemas (reactivo)

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo de la evaluación tipo SCAMPI clase C, para mejora inicial del proceso de Administración de Problemas (reactivo), en donde se identifiquen fortalezas y debilidades del procesos, para el caso de que el proceso haya recibido cambios

derivados de las observaciones de la evaluación para la mejora inicial del proceso, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar el proceso mejorado de la Mesa de Servicios

iv. Informe ejecutivo del taller para la mejora inicial del proceso para la Administración de Cambios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo de la evaluación tipo SCAMPI clase C, para mejora inicial del proceso de Administración de Cambios, en donde se identifiquen fortalezas y debilidades del procesos, para el caso de que el proceso haya recibido cambios derivados de las observaciones de la evaluación para la mejora inicial del proceso, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar el proceso mejorado de la Mesa de Servicios

v. Informe ejecutivo de la Evaluación tipo SCAMPI clase C, para la mejora inicial del proceso para la Administración de Liberaciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo de la evaluación tipo SCAMPI clase C, para mejora inicial del proceso de Administración de Liberaciones, en donde se identifiquen fortalezas y debilidades del procesos, para el caso de que el proceso haya recibido cambios derivados de las observaciones de la evaluación para la mejora inicial del proceso, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar el proceso mejorado de la Mesa de Servicios.

vi. Informe ejecutivo de la Evaluación tipo SCAMPI clase C, para la mejora inicial del proceso para la Administración de Configuraciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo de la evaluación tipo SCAMPI clase C, para mejora inicial del proceso de Administración de Configuraciones, en donde se identifiquen fortalezas y debilidades del procesos, para el caso de que el proceso haya recibido cambios derivados de las observaciones de la evaluación para la mejora inicial del proceso, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar el proceso mejorado de la Mesa de Servicios.

vii. Informe ejecutivo de la Evaluación tipo SCAMPI clase C, para la mejora inicial del proceso para la Administración de Conocimientos

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo de la evaluación tipo SCAMPI clase C, para mejora inicial del proceso de Administración de Conocimiento, en donde se identifiquen fortalezas y debilidades del procesos, para el caso de que el proceso haya recibido cambios derivados de las observaciones de la evaluación para la mejora inicial del proceso, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar el proceso mejorado de la Mesa de Servicios.

viii. Informe ejecutivo de la Evaluación tipo SCAMPI clase C, para la mejora inicial del proceso para la Administración de Niveles de Servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo de la evaluación tipo SCAMPI clase C, para mejora inicial del proceso de Administración de Niveles de Servicio, en donde se identifiquen fortalezas y debilidades del procesos, para el caso de que el proceso haya recibido cambios derivados de las observaciones de la evaluación para la mejora inicial del proceso, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar el proceso mejorado de la Mesa de Servicios.

3.2.8 Implementación de las Mejoras Identificadas

El área responsable del servicio por parte de la SEP dará todas las facilidades al Proveedor de la Mesa de Servicios y ejecutará las actividades que sean su responsabilidad para la ejecución en tiempos del **Plan de Trabajo para la Implementación del Servicio**.

3.2.8.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios, con el apoyo del área responsable del servicio por parte de la SEP, llevará a cabo implementación de las mejoras detectadas en los procesos de la Mesa de Servicios de acuerdo con las siguientes actividades:

a. Implementar los cambios detectados a los procesos de la Mesa de Servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo la implementación de las mejoras detectadas en los procesos de la Mesa de Servicios, así como también en la herramienta de la Mesa de Servicios.

3.2.8.2 Duración

Este hito tendrá una duración máxima de **15 (quince) días hábiles** a la conclusión de la mejora inicial de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicios indicados en el **hito 10** (*Mejora Inicial de los Procesos de la Mesa de Servicios*) de la **Fase de Implementación del Servicio**.

3.2.8.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

i. Informe ejecutivo de la implementación de las mejoras a los procesos de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo de la implementación de las mejoras a los procesos de la Mesa de Servicios, el cual deberá de contener cuando menos lo siguiente:

Fecha de implementación de la mejora al proceso de la Mesa de Servicios

Descripción de las actividades realizadas para la implementación de la mejora al proceso de la Mesa de Servicios

Nombre y firma de la persona responsable de la implementación de la mejora al proceso de la Mesa de Servicios por parte del Proveedor

Nombre y firma de la persona que valida la implementación de la mejora al proceso de la Mesa de Servicios del área responsable del servicio por parte de la SEP

3.3 Fase de Transición del Servicio

Una vez concluida la Fase de Implementación del Servicio el Proveedor de la Mesa de Servicios pasará a la **Fase de Transición del Servicio** que contempla el Plan de Trabajo acordado con el área responsable del servicio por parte de la SEP durante la **Fase de Planeación del Servicio**.

Fase	Id	Hito	Inicio	Duración
Transición de los Servicios	12	Estabilización de la operación de la Infraestructura de la MS	Al concluir la implementación de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicio indicados en el hito 8 de la Fase de Implementación del Servicio	20 días hábiles
	13	Transición de los Servicios Asociados de la MS	Al concluir la estabilización de la operación de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicio indicados en el hito 12 de la Fase de Transición del Servicio	10 días hábiles
	14	Curso sobre la Mejora Continua de la Mesa de Servicios y sus Servicios Asociados	16 de noviembre de 2011	10 días hábiles

A continuación se hace una descripción detallada de los perfiles, actividades, duración y entregables para cada uno de los hitos antes mencionados.

3.3.1 Perfiles (Roles) que intervienen en la Fase de Transición del Servicio

Para garantizar la correcta ejecución de las actividades de la Fase de Transición del Servicio, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá contar al menos con el personal descrito a continuación:

- Consultor Senior de Administración de Proyectos
- Consultor Senior en Procesos de ITIL
- Especialista(s) en herramienta de Gestión de mesa de servicios
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de operación
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de transición y entrega
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de diseño
- Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios
- Operadores de la Mesa de Servicios

3.3.2 Estabilización de la Operación

3.3.2.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios asignará los recursos que se encargarán de llevar a cabo la siguiente actividad para la estabilización de la operación de la infraestructura de la Mesa de Servicios.

- a. **Realizar pruebas de funcionalidad de la Infraestructura de la Mesa de Servicios**

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá realizar pruebas para la validación del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el **Apartado 5 “Niveles de Servicio”** y en su caso llevar a cabo las adecuaciones pertinentes para su cumplimiento.

3.3.2.2 Duración

Este hito tendrá una duración máxima de **20 (veinte) días hábiles** a la conclusión de la implementación de cada uno de los procesos de la Mesa de Servicios indicados en el **hito 8 (Implementación de los Procesos de la Mesa de Servicios)** de la **Fase de Implementación del Servicio**.

3.3.2.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

i. Informe ejecutivo sobre las mediciones de los niveles de servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un informe ejecutivo sobre las mediciones de los niveles de servicio con la finalidad de que el área responsable del servicio por parte de la SEP verifique el cumplimiento de éstos. En caso de que los niveles de servicio no sean alcanzados, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá indicar las actividades a realizar para cumplirlos las cuales deberán ser validadas por el área responsable del servicio por parte de la SEP sin que esto signifique por ningún motivo modificar los niveles de servicio establecidos.

3.3.3 Transición de los Procesos de la Mesa de Servicios

3.3.3.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá operar los procesos de la Mesa de Servicios con sus propios recursos hasta que se lleve a cabo la transición de la operación de cada uno de ellos al personal área responsable del servicio por parte de la SEP.

Para una correcta transición de la operación de los procesos de la Mesa de Servicios se contempla las siguientes actividades, mismas que podrán ser adecuadas durante el desarrollo del Proyecto, en común acuerdo entre el Proveedor de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP.

a. Transición de la operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo la transición de la operación por etapas, las cuales son enunciadas a continuación:

Primera Etapa

Durante 10 (diez) días hábiles en el mes de abril de 2011 el Proveedor de la Mesa de Servicios brindará la capacitación en la operación de la herramienta de la Mesa de Servicios y en atención de usuarios a 2 (dos) personas que asignará el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la capacitación antes mencionada en esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios proporcionará a las mismas 2 (dos)

personas del área responsable del servicio por parte de la SEP el material necesario para que escuchen la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes por parte de los operadores de la Mesa de Servicios.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores al período de escucha de esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá asignar a un supervisor para cada una de las 2 (dos) personas asignadas por el área responsable del servicio por parte de la SEP, el cual escuchará y dará consejos en la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes que reciba el personal asignado por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Al término de esta etapa el Proveedor de la Mesa de Servicios retirará a 2 (dos) operadores de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP asignará a las 2 (dos) personas recién capacitadas en su lugar para operar en la Mesa de Servicios.

Segunda Etapa

Durante 10 (diez) días hábiles en el mes de mayo de 2011 el Proveedor de la Mesa de Servicios brindará la capacitación en la operación de la herramienta de la Mesa de Servicios y en atención de usuarios a 2 (dos) personas que asignará el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la capacitación antes mencionada en esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios proporcionará a las mismas 2 (dos) personas del área responsable del servicio por parte de la SEP el material necesario para que escuchen la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes por parte de los operadores de la Mesa de Servicios.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores al período de escucha de esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá asignar a un supervisor para cada una de las 2 (dos) personas asignadas por el área responsable del servicio por parte de la SEP, el cual escuchará y dará consejos en la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes que reciba el personal asignado por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Al término de esta etapa el Proveedor de la Mesa de Servicios retirará a 2 (dos) operadores de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP asignará a las 2 (dos) personas recién capacitadas en su lugar para operar en la Mesa de Servicios.

Tercera Etapa

Durante 10 (diez) días hábiles en el mes de junio de 2011 el Proveedor de la Mesa de Servicios brindará la capacitación en la operación de la herramienta de la Mesa de Servicios y en atención de usuarios a 1 (una) persona que asignará el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la capacitación antes mencionada en esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios proporcionará a la misma persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP el material necesario para que escuche la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes por parte de los operadores de la Mesa de Servicios.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores al período de escucha de esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá asignar a un supervisor para la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP, el cual escuchará y

dará consejos en la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes que reciba la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Al término de esta etapa el Proveedor de la Mesa de Servicios retirará a 1 (un) operador de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP asignará a la persona recién capacitada en su lugar para operar en la Mesa de Servicios.

Cuarta Etapa

Durante 10 (diez) días hábiles en el mes de julio de 2011 el Proveedor de la Mesa de Servicios brindará la capacitación en la operación de la herramienta de la Mesa de Servicios y en atención de usuarios a 1 (una) persona que asignará el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la capacitación antes mencionada en esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios proporcionará a la misma persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP el material necesario para que escuche la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes por parte de los operadores de la Mesa de Servicios.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores al período de escucha de esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá asignar a un supervisor para la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP, el cual escuchará y dará consejos en la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes que reciba la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Al término de esta etapa el Proveedor de la Mesa de Servicios retirará a 1 (un) operador de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP asignará a la persona recién capacitada en su lugar para operar en la Mesa de Servicios.

Quinta Etapa

Durante 10 (diez) días hábiles en el mes de agosto de 2011 el Proveedor de la Mesa de Servicios brindará la capacitación en la operación de la herramienta de la Mesa de Servicios y en atención de usuarios a 1 (una) persona que asignará el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la capacitación antes mencionada en esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios proporcionará a la misma persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP el material necesario para que escuche la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes por parte de los operadores de la Mesa de Servicios.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores al período de escucha de esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá asignar a un supervisor para la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP, el cual escuchará y dará consejos en la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes que reciba la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Al término de esta etapa el Proveedor de la Mesa de Servicios retirará a 1 (un) operador de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP asignará a la persona recién capacitada en su lugar para operar en la Mesa de Servicios.

Sexta Etapa

Durante 10 (diez) días hábiles en el mes de septiembre de 2011 el Proveedor de la Mesa de Servicios brindará la capacitación en la operación de la herramienta de la Mesa de Servicios y en atención de usuarios a 1 (una) persona que asignará el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la capacitación antes mencionada en esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios proporcionará a la misma persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP el material necesario para que escuche la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes por parte de los operadores de la Mesa de Servicios.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores al período de escucha de esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá asignar a un supervisor para la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP, el cual escuchará y dará consejos en la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes que reciba la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Al término de esta etapa el Proveedor de la Mesa de Servicios retirará a 1 (un) operador de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP asignará a la persona recién capacitada en su lugar para operar en la Mesa de Servicios.

Séptima Etapa

Durante 10 (diez) días hábiles en el mes de octubre de 2011 el Proveedor de la Mesa de Servicios brindará la capacitación en la operación de la herramienta de la Mesa de Servicios y en atención de usuarios a 1 (una) persona que asignará el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la capacitación antes mencionada en esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios proporcionará a la misma persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP el material necesario para que escuche la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes por parte de los operadores de la Mesa de Servicios.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores al período de escucha de esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá asignar a un supervisor para la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP, el cual escuchará y dará consejos en la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes que reciba la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Al término de esta etapa el Proveedor de la Mesa de Servicios retirará a 1 (un) operador de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP asignará a la persona recién capacitada en su lugar para operar en la Mesa de Servicios.

Octava Etapa

Durante 10 (diez) días hábiles en el mes de noviembre de 2011 el Proveedor de la Mesa de Servicios brindará la capacitación en la operación de la herramienta de la Mesa de Servicios y en atención de usuarios a 1 (una) persona que asignará el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la capacitación antes mencionada en esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios proporcionará a la misma persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP el material necesario

para que escuche la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes por parte de los operadores de la Mesa de Servicios.

Durante los 5 (cinco) días hábiles posteriores al período de escucha de esta etapa, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá asignar a un supervisor para la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP, el cual escuchará y dará consejos en la atención, asignación, solución y cierre de las solicitudes que reciba la persona asignada por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Al término de esta etapa el Proveedor de la Mesa de Servicios retirará al resto de operadores que haya asignado a la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP será la encargada del proceso de operación de la Mesa de Servicios con servidores públicos de la SEP.

b. Transición de la Administración de Incidentes

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo la transición de la gestión de incidentes considerando que una vez que se encuentre estabilizada su operación el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá capacitar por un período no mayor a 10 días hábiles al personal asignado por el área responsable del servicio por parte de la SEP. Una vez concluida esta capacitación el Proveedor de la Mesa de Servicios acompañara y brindará la asesoría necesaria a este personal asignado para la operación de este proceso por el área responsable del servicio por parte de la SEP por un período de 1 (un) mes para validar la correcta operación del proceso.

c. Transición de la Administración de Problemas

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo la transición de la gestión de problemas de manera reactiva y proactiva considerando que una vez que se encuentre estabilizada su operación el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá capacitar por un período no mayor a 10 días hábiles al personal asignado por el área responsable del servicio por parte de la SEP. Una vez concluida esta capacitación el Proveedor de la Mesa de Servicios acompañara y brindará la asesoría necesaria a este personal asignado para la operación de este proceso por el área responsable del servicio por parte de la SEP por un período de 1 (un) mes para validar la correcta operación del proceso.

d. Transición de la Administración de Cambios

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo la transición de la gestión de cambios considerando que una vez que se encuentre estabilizada su operación el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá capacitar por un período no mayor a 10 días hábiles al personal asignado por el área responsable del servicio por parte de la SEP. Una vez concluida esta capacitación el Proveedor de la Mesa de Servicios acompañara y brindará la asesoría necesaria a este personal asignado para la operación de este proceso por el área responsable del servicio por parte de la SEP por un período de 1 (un) mes para validar la correcta operación del proceso.

e. Transición de la Administración de Liberaciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo la transición de la gestión de liberaciones

considerando que una vez que se encuentre estabilizada su operación el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá capacitar por un período no mayor a 10 días hábiles al personal asignado por el área responsable del servicio por parte de la SEP. Una vez concluida esta capacitación el Proveedor de la Mesa de Servicios acompañara y brindará la asesoría necesaria a este personal asignado para la operación de este proceso por el área responsable del servicio por parte de la SEP por un período de 1 (un) mes para validar la correcta operación del proceso.

f. Transición de la Administración de Configuraciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo la transición de la gestión de configuraciones considerando que una vez que se encuentre estabilizada su operación el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá capacitar por un período no mayor a 10 días hábiles al personal asignado por el área responsable del servicio por parte de la SEP. Una vez concluida esta capacitación el Proveedor de la Mesa de Servicios acompañara y brindará la asesoría necesaria a este personal asignado para la operación de este proceso por el área responsable del servicio por parte de la SEP por un período de 1 (un) mes para validar la correcta operación del proceso.

g. Transición de la Administración de Conocimientos

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo la transición de la gestión de conocimientos considerando que una vez que se encuentre estabilizada su operación el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá capacitar por un período no mayor a 10 días hábiles al personal asignado por el área responsable del servicio por parte de la SEP. Una vez concluida esta capacitación el Proveedor de la Mesa de Servicios acompañara y brindará la asesoría necesaria a este personal asignado para la operación de este proceso por el área responsable del servicio por parte de la SEP por un período de 1 (un) mes para validar la correcta operación del proceso.

h. Transición de la Administración de Niveles de Servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo la transición de la gestión de niveles de servicio considerando que una vez que se encuentre estabilizada su operación el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá capacitar por un período no mayor a 10 días hábiles al personal asignado por el área responsable del servicio por parte de la SEP. Una vez concluida esta capacitación el Proveedor de la Mesa de Servicios acompañara y brindará la asesoría necesaria a este personal asignado para la operación de este proceso por el área responsable del servicio por parte de la SEP por un período de 1 (un) mes para validar la correcta operación del proceso.

3.3.3.2 Duración

La transición de los procesos de la Mesa de Servicios se llevará a cabo de acuerdo con lo siguiente:

Operación de la Mesa de Servicios

La transición del proceso de operación de la Mesa de Servicios se llevará a cabo del primer día hábil de abril de 2011 al último día hábil de noviembre de 2011.

Administración de Incidentes

La transición del proceso de gestión de incidentes se llevará a cabo del onceavo día hábil de junio de 2011 al último día hábil de julio de 2011.

Administración de Problemas

La transición del proceso de gestión de problemas de manera reactiva y proactiva se llevará a cabo del onceavo día hábil de junio de 2011 al último día hábil de julio de 2011.

Administración de Cambios

La transición del proceso de gestión de cambios se llevará a cabo del primer día hábil de agosto de 2011 al décimo día hábil de septiembre de 2011.

Administración de Liberaciones

La transición del proceso de gestión de cambios se llevará a cabo del primer día hábil de agosto de 2011 al décimo día hábil de septiembre de 2011.

Administración de Configuraciones

La transición del proceso de gestión de configuraciones se llevará a cabo del onceavo día hábil de octubre de 2011 al último día hábil de noviembre de 2011.

Administración de Conocimientos

La transición del proceso de gestión de configuraciones se llevará a cabo del onceavo día hábil de junio de 2011 al último día hábil de julio de 2011.

Administración de Niveles de Servicio

La transición del proceso de gestión de niveles de servicio se llevará a cabo del onceavo día hábil de junio de 2011 al último día hábil de julio de 2011.

3.3.3.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

i. Acta de entrega de la operación de los procesos de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá elaborar y entregar un acta de entrega de la operación para cada uno de los procesos de la Mesa de Servicios en la cual se establecerán las fechas en que las transiciones se llevaron a cabo.

3.3.4 Curso sobre la Mejora Continua de los Procesos

3.3.4.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios asignará los recursos que se encargarán de llevar a cabo la siguiente actividad para este hito:

a. Impartir una capacitación para la mejora continua de los procesos

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá brindar una capacitación sobre la mejora continua de los procesos de la Mesa de Servicios, la cual será para un máximo de 50 (cincuenta) personas que le serán indicadas por el área responsable del servicio por parte de la SEP durante la Fase de Planeación del Servicio en un inmueble de la Ciudad de México el cual será propuesto por el Proveedor de la Mesa de Servicios y aprobado por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

3.3.4.2 Duración

La capacitación sobre la mejora continua de los procesos de la Mesa de Servicios iniciará el 16 de noviembre de 2011 y deberá estar concluida antes de 10 días hábiles.

3.3.4.3 Entregables

Este hito culminará con la entrega y aceptación de la documentación que se describe a continuación:

i. Constancias de participación

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar una constancia de participación para cada persona que participó en la capacitación para la mejora continua de los procesos de la Mesa de Servicios.

3.4 Fase de Operación

Durante la **Fase de Operación del Servicio** el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar todos los servicios requeridos en el presente documento y dando cumplimiento a los niveles de servicio establecidos en el **Apartado 5 “Niveles de Servicio”**.

Fase	Id	Hito	Inicio	Duración
Operación del Servicio	15	Disponibilidad de la Infraestructura de la MS	Cuando concluya la transición de los procesos de la Mesa de Servicios Fase de Transición de los Servicios	Hasta el término de la vigencia del contrato
	16	Medición de Niveles de Servicio para la Infraestructura de la MS		
	17	Aplicación de Deductivas por Incumplimiento en Niveles de Servicio de la Infraestructura de la MS		
	18	Operación de la MS y sus Servicios Asociados		
	19	Finalización del Contrato que ampara la MS	31-dic-2013	1 día natural

A continuación se hace una descripción detallada de los perfiles, actividades, duración y entregables para cada uno de los hitos antes mencionados:

3.4.1 Perfiles (Roles) que intervienen en la Fase de Operación.

Para garantizar la correcta ejecución de las actividades de la Fase de Operación del Servicio, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá contar al menos con el personal descrito a continuación:

- Consultor Senior de Administración de Proyectos
- Consultor Senior en Procesos de ITIL
- Especialista(s) en herramienta de Gestión de mesa de servicios
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de operación
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de transición y entrega
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de diseño
- Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios
- Operadores de la Mesa de Servicios

3.4.2 Disponibilidad de la Infraestructura de la Mesa de Servicios

3.4.2.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios asignará los recursos que se encargarán de llevar a cabo las siguientes actividades para que la Infraestructura de la Mesa de Servicios se encuentre disponible.

a. Soporte Técnico de Hardware

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar el soporte técnico de hardware en sitio a la infraestructura de la Mesa de Servicios cuando lo requiera conforme a lo establecido en el **Apartado 4.3 “Servicios de Soporte”**.

b. Soporte Técnico de Software

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar el soporte técnico de software vía remota, o en su caso en sitio, a la infraestructura de la Mesa de Servicios cuando lo requiera conforme a lo establecido en el **Apartado 4.3 “Servicios de Soporte”**.

3.4.2.2 Duración

La disponibilidad de la infraestructura de la Mesa de Servicios iniciará a la conclusión de la transición de los procesos de la Mesa de Servicio en la Fase de Transición del Servicio y concluirá hasta el término de la vigencia del contrato.

3.4.2.3 Entregables

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar lo siguiente:

i. Reporte mensual de incidentes de la infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un reporte mensual de los incidentes presentados por la infraestructura de la Mesa de Servicios en el

período que incluya cuando menos la cantidad y descripción de los incidentes recibidos, atendidos y solucionados.

3.4.3 Medición de los Niveles de Servicio

3.4.3.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios asignará los recursos que se encargarán de llevar a cabo la siguiente actividad para la medición de los niveles de servicio para la Infraestructura de la Mesa de Servicios.

a. Medición de los niveles de servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá medir los niveles de servicio con base a los indicadores de desempeño establecidos en el **Apartado 5.3 “Indicadores de Desempeño”** los cuales deberán ser validados por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

3.4.3.2 Duración

La medición de los niveles de servicio iniciará a la conclusión de la transición de los procesos de la Mesa de Servicio en la Fase de Transición del Servicio y concluirá hasta el término de la vigencia del contrato.

3.4.3.3 Entregables

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar lo siguiente:

i. Reporte de la medición de los niveles de servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un reporte mensual con el resultado de la medición de los niveles de servicio en el período que incluya cuando menos los resultados de los indicadores de desempeño establecidos en el **Apartado 5.3 “Indicadores de Desempeño”**.

3.4.4 Aplicación de Deductivas por Incumplimiento

3.4.4.1 Actividades

El área responsable del servicio por parte de la SEP se encargará de llevar a cabo la siguiente actividad para la aplicación de deductivas por incumplimiento en los Niveles de Servicio.

a. Aplicar las deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio

El área responsable del servicio por parte de la SEP será la encargada de calcular y aplicar las deductivas correspondientes en caso de incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el **Apartado 5 “Niveles de Servicio”**.

En caso de que el área responsable del servicio por parte de la SEP requiera validar los tiempos de respuesta en la atención y solución de incidentes presentados por la infraestructura de la Mesa de Servicios podrá solicitar en cualquier momento al Proveedor de la Mesa de Servicio copia de los Reportes de Servicio en el entendido que las fechas y horas que en ellos aparezcan serán los considerados para la aplicación de las deducciones aplicables que se indican en el **Apartado 5.4 “Deducciones**

Aplicables” por incumplimiento en los niveles de servicio establecidos en el **Apartado 5 “Niveles de Servicio”**, siempre y cuando los Reportes de Servicio se encuentren firmados por el usuario que reporto el incidente.

3.4.4.2 Duración

La aplicación de las deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio iniciará a la conclusión de la transición de los procesos de la Mesa de Servicio en la Fase de Transición del Servicio y concluirá hasta el término de la vigencia las cuales serán aplicadas mensualmente.

3.4.4.3 Entregables

El área responsable del servicio por parte de la SEP deberá elaborar lo siguiente:

i. Reporte de deductivas por incumplimiento en los niveles de servicio

El área responsable del servicio por parte de la SEP deberá elaborar y entregar al Proveedor de la Mesa de Servicios un reporte mensual con el resultado del cálculo de las deductivas por incumplimiento en los niveles de servicio conforme a lo establecido en el **Apartado 6 “Deducciones Aplicables”**.

3.4.5 Operación de los Procesos de la Mesa de Servicios

3.4.5.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios asignará los recursos que se encargarán de llevar a cabo la siguiente actividad para la operación de los procesos de la Mesa de Servicios.

a. Operar los procesos de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá operar los procesos de la Mesa de Servicios hasta que haya sido transferida su operación al área responsable del servicio por parte de la SEP.

3.4.5.2 Duración

La operación de los procesos de la Mesa de Servicios será de acuerdo a cada uno de ellos y no deberá exceder del 30 de noviembre de 2011 a cargo del Proveedor de la Mesa de Servicios.

3.4.5.3 Entregables

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar lo siguiente cuando sea su responsabilidad la operación de los procesos de la Mesa de Servicios:

i. Reporte mensual del proceso de operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un reporte mensual del proceso de operación de la Mesa de Servicios, el cual deberá incluir cuando menos lo siguiente:

- Cantidad y descripción de las solicitudes recibidas
- Cantidad y descripción de las solicitudes solucionadas en el primer contacto
- Cantidad y descripción de las solicitudes asignadas

Cantidad y descripción de las solicitudes cerradas

ii. Reporte mensual del proceso de Administración de Incidentes

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un reporte mensual del proceso de gestión de incidentes.

iii. Reporte mensual del proceso de Administración de Problemas

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un reporte mensual del proceso de gestión de problemas, el cual deberá incluir cuando menos lo siguiente:

Cantidad y descripción de problemas atendidos y solucionados

iv. Reporte mensual del proceso de Administración de Cambios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un reporte mensual del proceso de gestión de cambios, el cual deberá incluir cuando menos lo siguiente:

Cantidad y descripción de solicitudes de cambio recibidas y autorizadas o desechadas

v. Reporte mensual del proceso de Administración de Liberaciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un reporte mensual del proceso de gestión de liberaciones, el cual deberá incluir cuando menos lo siguiente:

Cantidad y descripción de solicitudes de paquetes entregados y liberados

vi. Reporte mensual del proceso de Administración de Configuraciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un reporte mensual del proceso de gestión de configuraciones, el cual deberá incluir cuando menos lo siguiente:

Cantidad y tipo de los elementos de configuración contenidos en la CMDB

vii. Reporte mensual del proceso de Administración de Conocimientos

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un reporte mensual del proceso de gestión de conocimientos, el cual deberá incluir cuando menos lo siguiente:

Cantidad y descripción de documentos de conocimiento generados y publicados

viii. Reporte mensual del proceso de Administración de Niveles de Servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá elaborar y entregar un reporte mensual del proceso de gestión de niveles de servicio, el cual deberá incluir cuando menos lo siguiente:

Medición de los niveles de servicio acordados con las áreas proveedoras de los servicios de TIC que presta la SEP a través de la Mesa de Servicios

3.4.6 Finalización del Contrato

3.4.6.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios asignará los recursos que se encargarán de llevar a cabo la siguiente actividad para la finalización del contrato que ampara la Mesa de Servicios.

a. Cierre de las relaciones contractuales

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá llevar a cabo las acciones que se consideren necesarias para el cierre de las relaciones contractuales entre el Proveedor de la Mesa de Servicios y la SEP.

3.4.6.2 Duración

La finalización del contrato que ampara a la Mesa de Servicios se llevará a cabo el 31 de diciembre de 2013 que es término de la vigencia del contrato y tendrá una duración de 1 (un) día natural.

3.4.6.3 Entregables

El Proveedor de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP deberán elaborar lo siguiente:

i. Orden del día, lista de asistencia y minuta de trabajo

Se deberá de elaborar una orden del día, lista de asistencia y minuta de trabajo de la reunión de trabajo entre el Proveedor de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP para la finalización del contrato que ampara la Mesa de Servicios.

3.5 Fase de Transición Inversa del Servicio

Una vez concluida la Fase de Operación del Servicio el Proveedor de la Mesa de Servicios pasará a la **Fase de Transición Inversa del Servicio**, la cual deberá contemplar la ejecución del Plan de Trabajo presentado por el Proveedor de la Mesa de Servicios y validado por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Durante la **Fase de Transición Inversa del Servicio**, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo al menos lo siguiente:

Fase	Id	Hito	Inicio	Duración
Transición Inversa del Servicio	20	Situación del Servicio	6 meses antes a la conclusión de la vigencia del contrato	40 días hábiles
	21	Transición Inversa de la Infraestructura de la MS	1-ene-2014	60 días naturales

A continuación se hace una descripción detallada de los perfiles, actividades, duración y entregables para cada uno de los hitos antes mencionados:

3.5.1 Perfiles (Roles) que intervienen en la Fase de Transición Inversa del servicio.

Para garantizar la correcta ejecución de las actividades de la fase de Transición Inversa del servicio, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá contar con el personal enunciado en la tabla de perfiles descrito a continuación:

- Consultor Senior de Administración de Proyectos
- Consultor Senior en Procesos de ITIL
- Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios

3.5.2 Situación del Servicio

3.5.2.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá realizar las siguientes actividades con la finalidad de conocer la situación que guardan la infraestructura de la Mesa de Servicios.

a. Diagnosticar la situación de la infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo un diagnóstico de la situación de la infraestructura de la Mesa de Servicios la cual servirá como apoyo para la transición inversa del servicio en la que se establezca cuando menos la topología, cantidad y tipo de la infraestructura de la Mesa de Servicios, funcionalidad, problemática general, entre otros. Dicho diagnóstico deberá estar validado por el fabricante del software propuesto quien emitirá las recomendaciones para los problemas de configuración y riesgos detectados a la infraestructura de la Mesa de Servicios mismos que deberá corregir el Proveedor de la Mesa de Servicios con base a las recomendaciones del fabricante del software y validadas por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

b. Integridad de la infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la recopilación y en su caso generación de la documentación necesaria para cubrir el soporte a la operación de la infraestructura de la Mesa de Servicios. Esta documentación deberá estar avalada por el fabricante del software propuesto quien identificará los elementos o información adicional necesaria misma que deberá proporcionar el Proveedor de la Mesa de Servicios con base a la recomendación del fabricante del software propuesto y validada por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

3.5.2.2 Duración

Este hito se realizará **6 (seis) meses** antes del término de la vigencia del contrato del Proyecto de la Mesa de Servicios y tendrá una duración de **40 (cuarenta) días hábiles**.

3.5.2.3 Entregables

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar lo siguiente:

- i. **Reporte de la situación de la infraestructura de la Mesa de Servicios**

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar al área responsable del servicio por parte de la SEP un reporte de la situación de la infraestructura de la Mesa de Servicios que incluya como mínimo la topología, cantidad, tipo de la infraestructura de la Mesa de Servicios, funcionalidad y problemática general detectada.

ii. Recomendaciones al Proceso de Transferencia Inversa del Servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar al área responsable del servicio por parte de la SEP la carta del fabricante del software propuesto en papel membretado de éste que contenga las recomendaciones de éste al proceso de transición inversa del servicio que contendrá las situaciones y riesgos detectados.

iii. Documentación para la Transferencia Inversa del Servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar al área responsable del servicio por parte de la SEP la documentación necesaria para la transición inversa de la infraestructura de la Mesa de Servicios, misma que contendrá la lista de elementos o información necesaria proporcionada por el fabricante del software propuesto.

3.5.3 Transición Inversa del Servicio

3.5.3.1 Actividades

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá realizar las siguientes actividades con la finalidad de llevar a cabo la transición inversa del servicio.

a. Destruir los Discos Duros de los Equipos Servidor

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo en presencia del área responsable del servicio por parte de la SEP la destrucción de los Discos Duros de los equipos servidor que suministre como parte de la infraestructura de la Mesa de Servicios cuando estos ya hayan sido liberados por parte del área responsable del servicio por parte de la SEP.

b. Empacado de los Componentes de la Infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo en presencia del personal asignado por el área responsable del servicio por parte de la SEP el empacado de los componentes de la infraestructura de la Mesa de Servicios una vez que estos ya hayan sido liberados por el área responsable del servicio por parte de la. Una vez que el Proveedor de la Mesa de Servicios haya empacado los componentes de la infraestructura de la Mesa de Servicios deberá poner una etiqueta que contenga cuando menos la marca, modelo y los números de serie de los componentes.

c. Retiro de los Componentes de la Infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo el retiro de los componentes de la infraestructura de la Mesa de Servicios previa autorización por escrito del área responsable del servicio por parte de la SEP.

3.5.3.2 Duración

Este hito se realizará al día siguiente del término de la vigencia del contrato del Proyecto de la Mesa de Servicios y tendrá una duración de **60**(*sesenta*) **días naturales**.

3.5.3.3 Entregables

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar lo siguiente:

i. Orden del Día, Lista de Asistencia y Minuta de Trabajo

El Proveedor de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP elaborarán una orden del día, lista de asistencia y minuta de trabajo para documentar la destrucción de los Discos Duros de la infraestructura de la Mesa de Servicios.

ii. Oficio de autorización para el retiro de la infraestructura de la Mesa de Servicios

El área responsable del servicio por parte de la SEP elaborará y entregará al Proveedor de la Mesa de Servicios un oficio en el que autoriza el retiro de la infraestructura de la Mesa de Servicios.

4 Descripción de los Componentes del Servicios

4.1 Infraestructura de la Mesa de Servicios

Es la infraestructura provista para el servicio por el Proveedor de la Mesa de Servicios, que permitirá a la **SEP** contar con una **Mesa de Servicios** con la capacidad de resolver los incidentes que se puedan presentar los servicios de TIC que le proporciona la **DGTEC**, en el menor tiempo posible, así como contar con una gobernabilidad sobre estos servicios.

4.1.1 Infraestructura de Apoyo

Durante el período en el cual el Proveedor de la Mesa de Servicios sea responsable de los procesos de la Mesa de Servicios, deberá proporcionar cuando menos los siguientes elementos para el correcto funcionamiento:

4.1.1.1 Equipos de Cómputo Personal de Escritorio

Los equipos de cómputo personal de escritorio de la Mesa de Servicios que utilizará el personal del Proveedor durante la transición del proceso de operación de la Mesa de Servicios, deberá ser provisto por él y sin costo alguno para la SEP. Las características mínimas del equipo de cómputo personal de escritorio que utilizará el personal del Proveedor para el proceso de operación de la Mesa de Servicios son las siguientes:

Componentes	Características Mínimas	
Procesador	Intel Core 2 Duo E8600 (Tecnología Core i se considerara superior)	AMD Phenom II X2 55B
Velocidad del Procesador	3.3 GHz	3.0 GHz
Memoria Cache	6 MB L2	7 MB L3
ChipSet	Compatible con el procesador y características técnicas solicitadas	
Tarjeta Madre	Propietaria, con la marca del fabricante grabada o troquelada sin puentes ni enmendaduras	
Memoria RAM	2 GB DDR3 1066 MHz	
BIOS	Plug and Play, tipo flash ROM, el fabricante debe contar con los derechos reservados sobre el BIOS y cuenta con el código fuente de manera que el fabricante tenga permitida la modificación parcial o total del mismo para su mejora, actualizable vía disco óptico o vía red, en idioma inglés o español.	
Disco Duro	320 GB 7200 RPM	
Controladora del Disco Duro	SATA 3.0 Gb/seg	
Tarjeta de Video	Integrada a la Tarjeta Madre con 256 MB de Memoria de video compartida	
Tarjeta de Red	Ethernet 10/100/1000 Mbps con puerto RJ-45, con auto-detección y tecnología WOL (Wake-On-Lan), con controladores para el sistema operativo Windows 7 y que soporte los protocolos IPv4 e IPv6, con sistema de seguridad de red ASF 2.0 o bien emulación con tecnología Intel AMT	
Tarjeta de Sonido	Integrada velocidad de 16 bits.	
Monitor	19" tipo panel plano, con resolución 1440 x 900, tecnología TFT matriz activa LCD, cumple con EPEAT categoría Silver, EnergyStar, NOM-019-SCFI-1998, mismo color y marca del CPU propuesto.	
Teclado	105 teclas extendido para Windows, 12 teclas de función, en español, tipo USB o PS/2, misma marca y color del CPU propuesto, y que cuente con número de parte.	
Mouse	Dos botones, tipo USB o PS/2, óptico con Scroll, misma marca y color del CPU propuesto, y	

Componentes	Características Mínimas
	que cuente con número de parte.
Tipo y cantidad de ranuras de expansión (SLOTS)	4 PCI Totales
Ranuras de expansión	1 bahía libre de 3.5" ó 5.25"
Gabinete (Chasis)	Metálico, tipo Mini-Torre, el gabinete cuenta con sistema de apertura sin necesidad de utilizar herramienta alguna, (Tool-Less). Que cuente con número de serie único.
Fuente de Poder	Que cuente con una fuente de poder con la capacidad de soportar todos los posibles componentes en máxima configuración del CPU propuesto.
Seguridad Física	Dispositivo de seguridad diseñado e integrado de fábrica para detección de apertura de gabinete, TPM 1.2, con sistema de seguridad que permite la apertura del gabinete este puede ser mecánico o electro-mecánico.
Puertos USB 2.0	8 Puertos
Sistema Operativo de Fábrica	Windows 7 Starter (Certificate of Authenticity)
Certificaciones	NOM-019-SCFI-1998, EnergyStar 5.0, sistema de gestión de la calidad compatible con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 o superior, ISO 7779 e ISO 9296 o bien un dictamen de cumplimiento emitido por Normalización y Certificación Electrónica, A.C., (NYCE), la Asociación de Normalización y Certificación, A.C. (ANCE), donde validen que el equipo cumple con los parámetros de estas normas, Carta del fabricante del equipo donde garantice que el equipo es compatible con Windows 7 x64.
Consideraciones Generales	Todos los componentes deberán ser integrados de fábrica y cuentan con número de parte del fabricante.
Equipo de Respaldo de Energía:	Cuente con equipo de respaldo de energía conforme a las características técnicas mínimas establecidas en el Apartado 5.1.9.2
Sistema Operativo y software de producción de oficina para las Áreas Centrales de la SEP:	Actualización a Windows 7 Enterprise 32 o 64 bits en Español y Microsoft Office 2010 Professional Plus con instalación en Español por medio de una Licencia Desktop School en el esquema SchoolAgreement, con las actualizaciones y parches de seguridad liberadas por Microsoft a la fecha de su implementación. Al momento de la creación de la imagen de software de este perfil se le entregará al Proveedor del SAC el listado de software adicional que será cargado en dicha imagen el cual será proporcionado por la dependencia o entidad del Sector Educativo.

Una vez concluida la Fase de Transición del Servicio para la el proceso de operación de la Mesa de Servicios, el área responsable del servicio por parte de la SEP será responsable de proporcionarle a su personal de los equipos de cómputo personal de escritorio que requiera por el resto del contrato.

4.1.1.2 Teléfonos

Los equipos telefónicos que serán utilizados tanto por personal del Proveedor de la Mesa de Servicios como por personal del área responsable por parte de la SEP para la operación de la Mesa de Servicios durante la vigencia del contrato, del 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2013, serán proporcionados por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

4.1.1.3 Diademas

Las diademas para los operadores de la Mesa de Servicios serán proporcionadas por el Proveedor de la Mesa de Servicios como parte del servicio durante la vigencia del contrato del 1 de enero de 2011 y hasta el 31 de diciembre de 2013, las cuales deberán cumplir con las siguientes especificaciones mínimas:

Diadema: Diadema monoaural con anulación de ruido en el micrófono, desconexión rápida (Quick Disconnect), banda ancha y cable largo, mantenimiento correctivo durante la vigencia del contrato.

4.1.1.4 Mobiliario

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar el mobiliario para el personal que asigne al proceso de operación de la Mesa de Servicios el cual deberá contar con una identificación visible y distintiva con la finalidad de que no se confunda con el mobiliario de la SEP y que se encontrará físicamente en el inmueble de la SEP dentro de la Ciudad de México, el cual se indica en el **Apartado 2 “Cobertura del Servicio”** y validado por el área responsable del servicio por parte de la SEP durante la Fase de Planeación del Servicio, el cual podrá ser retirado cuando el personal del Proveedor de la Mesa de Servicios ya no se encuentre asignado al proceso de operación de la Mesa de Servicios. Las características mínimas que el mobiliario deberá cumplir son:

Módulo: Módulo desarmable individual con cubierta tipo recta de 150 x 160 centímetros con 3 centímetros de espesor con terminado en laminado plástico y juego de soportería, así como una cajonera con 2 (dos) frentes de 39 x 56 x 73 centímetros.

Silla: Silla tipo secretarial de rodajas.

4.1.1.5 Espacio Físico

El espacio físico en donde será ubicado el personal asignado por el Proveedor de la Mesa de Servicios para los procesos de la Mesa de Servicios durante la transición de estos al área responsable del servicio por parte de la SEP, se encuentra indicado en el **Apartado 2 “Cobertura del Servicios”** y será validado por el área responsable del servicio por parte de la SEP durante la Fase de Planeación del Servicio.

4.1 Hardware

Será la infraestructura de **Hardware** de la Mesa de Servicios que el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá suministrar como parte del servicio y la cual deberá cumplir con las características mínimas siguientes:

4.1.2.1 Equipo Servidor Tipo A

Cantidad: 3

Componente	Características Mínimas
Tipo de Procesador	Cuatro núcleos
Velocidad del Procesador	2.26 GHz
No. Procesadores	1
Tarjeta Madre	Sin alteraciones o correcciones del diseño original de ingeniería. La marca deberá estar troquelada o grabada en el circuito electrónico y deberá ser la misma del fabricante del equipo de forma comprobable o que cuente con los derechos reservados. (No se aceptan etiquetas o engomados)
Velocidad de Bus Frontal	1,066 MHz
Memoria Caché	8 MB L3
Tipo de Memoria	DDR3 1,066 MHz
Memoria Instalada	8 GB

Componente	Características Mínimas
BIOS	Desarrollado por el fabricante del equipo y/o se tengan los derechos reservados sobre el BIOS o que cuente con el código fuente de manera que el fabricante del equipo tenga permitida la modificación parcial o total del mismo para su mejora, actualizable vía disco óptico o red, en idioma inglés o español
Tipo de Disco Duro	SATA
Velocidad del Disco Duro	7,200 RPM
Disco Duro Instalado	3 discos duros SATA de 500 GB cada uno en RAID5
Tecnología del Disco Duro	Hot Plug
Cantidad de Bahías para Discos Duros Totales	8
Controlador de Arreglo de Discos	Tipo SATA que soporte RAID 0,1,5 y 10
Memoria de Video	8 MB
Controlador de Red	2 controladora de red integrados 10/100/1000 Base-T, con auto-detección, conector RJ45 con tecnología WOL (Wake On LAN).
Tarjeta de Administración Remota	Puerto Ethernet con acceso directo al BIOS para administración remota del servidor
Mínimo de Ranuras de Expansión	3
Gabinete	Rack
Fuentes de Poder	2 fuentes tipo Hot Swap redundantes de 750 Watts cada una máximo
Unidad de Discos Ópticos	DVD-RW 8x
Puerto USB	4 puertos 2.0
Puerto Serial DB-9	1 Integrado en Tarjeta Madre o Motherboard
Puerto Video DB-15	1
Consideraciones	Todos los componentes deberán estar integrados de fábrica y contar con números de parte del fabricante.
Certificaciones	NOM-019-SCFI-1998, sistema de gestión de la calidad compatible con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 o superior, carta del fabricante del equipo donde garantice que el equipo es compatible con Windows Server 2008 x64.
Sistema Operativo para las Áreas Centrales de la SEP:	Windows Server 2008 R2 Enterprise 64 bits en Inglés o Español por medio de una Licencia en el esquema SchoolAgreement, con las actualizaciones y parches de seguridad liberadas por Microsoft a la fecha de su implementación.

4.1.2.2 Equipo Servidor Tipo B

Cantidad: 3

Componente	Características Mínimas
Tipo de Procesador	Cuatro núcleos
Velocidad del Procesador	2.26 GHz
No. Procesadores	2
Tarjeta Madre	Sin alteraciones o correcciones del diseño original de ingeniería. La marca deberá estar troquelada o grabada en el circuito electrónico y deberá ser la misma del fabricante del equipo de forma comprobable o que cuente con los derechos reservados. (No se aceptan etiquetas o engomados)
Velocidad de Bus Frontal	1,066 MHz
Memoria Caché	8 MB L3
Tipo de Memoria	DDR3 1,066 MHz

Componente	Características Mínimas
Memoria Instalada	32 GB
BIOS	Desarrollado por el fabricante del equipo y/o se tengan los derechos reservados sobre el BIOS o que cuente con el código fuente de manera que el fabricante del equipo tenga permitida la modificación parcial o total del mismo para su mejora, actualizable vía disco óptico o red, en idioma inglés o español
Tipo de Disco Duro	SATA
Velocidad del Disco Duro	7,200 RPM
Disco Duro Instalado	3 discos duros SATA de 2 TB cada uno en RAID5
Tecnología del Disco Duro	Hot Plug
Cantidad de Bahías para Discos Duros Totales	8
Controlador de Arreglo de Discos	Tipo SATA que soporte RAID 0,1,5 y 10
Memoria de Video	8 MB
Controlador de Red	2 controladora de red integrados 10/100/1000 Base-T, con auto-detección, conector RJ45 con tecnología WOL (Wake On LAN).
Tarjeta de Administración Remota	Puerto Ethernet con acceso directo al BIOS para administración remota del servidor
Mínimo de Ranuras de Expansión	3
Gabinete	Rack
Fuentes de Poder	2 fuentes tipo Hot Swap redundantes de 750 Watts cada una máximo
Unidad de Discos Ópticos	DVD-RW 8x
Puerto USB	4 puertos 2.0
Puerto Serial DB-9	1 Integrado en Tarjeta Madre o Motherboard
Puerto Video DB-15	1
Consideraciones	Todos los componentes deberán estar integrados de fábrica y contar con números de parte del fabricante.
Certificaciones	NOM-019-SCFI-1998, sistema de gestión de la calidad compatible con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 o superior, carta del fabricante del equipo donde garantice que el equipo es compatible con Windows Server 2008 x64.
Sistema Operativo y manejador de base de datos para las Áreas Centrales de la SEP:	Windows Server 2008 R2 Enterprise 64 bits en Inglés o Español y Microsoft SQL Server 2008 R2 64 bits en Inglés o Español por medio de una Licencia en el esquema School Agreement, con las actualizaciones y parches de seguridad liberadas por Microsoft a la fecha de su implementación.

4.1.3 Software

Será la infraestructura de **Software** de la Mesa de Servicios que el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá suministrar como parte del servicio, el cual deberá cumplir con las siguientes características mínimas:

4.1.3.1 Herramienta de la Mesa de Servicios

Componente	Cantidad de Licencias
Administración de Incidentes (IM) <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Incidentes • Gestión de Requerimientos • Levantamiento y seguimiento de incidentes y/o requerimientos por parte de los usuarios vía telefónica, correo electrónico y pagina WEB. 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 concurrentes para los operadores de la Mesa de Servicios • 5 Concurrentes para Administración de Incidentes

Componente	Cantidad de Licencias
<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de calidad en la atención de incidentes y requerimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> 50 concurrentes para Segundo y Tercer Nivel de Soporte
Administración de Configuraciones (SACM) <ul style="list-style-type: none"> Base de Datos de Configuraciones (CMDB) Visualización de las relaciones entre los elementos de configuración. 	<ul style="list-style-type: none"> 5 Concurrentes para Configuraciones
Administración de Niveles de Servicio (SLM) <ul style="list-style-type: none"> Gestión del Catálogo de Servicios Gestión de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) Gestión de los Acuerdos de Nivel de Operación (OLA's) Gestión de los Contratos de TIC que tenga la SEP con terceros (UC's) Tablero de Control de los Niveles de Servicio (Dashboard) 	<ul style="list-style-type: none"> 5 concurrentes
Administración de Problemas (PM) <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Problemas Base de Datos de Errores Conocidos (KNDB – incluida en la Base de Datos de Conocimientos) 	<ul style="list-style-type: none"> 5 concurrentes
Administración del Conocimiento (KM)	<ul style="list-style-type: none"> 5 Concurrentes para la administración del conocimiento Libre acceso de lectura para todos los usuarios de la Base de Datos de Conocimientos (KNDB) con manejo de perfiles de acceso
Administración de Cambios (CHM) <ul style="list-style-type: none"> Que maneje el Calendario de Cambios Programados (FSC) Flujo de tareas para las aprobaciones de cambios normales y urgentes (CAB y ECAB) Relacionar más de un elemento de configuración en la solicitud de cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> 5 Concurrentes
Administración de Liberaciones (REL)	<ul style="list-style-type: none"> 5 Concurrentes

El área responsable del servicio por parte de la SEP, en caso de requerirlo, podrá utilizar las licencias de un componente en otro, previa notificación al Proveedor de la Mesa de Servicios, esto significa por ejemplo que alguna licencia concurrente de administración de cambios podrá ser utilizada para la administración de liberaciones.

Los componentes de la herramienta de Mesa de Servicios deberán estar relacionados entre ellos, la herramienta de la Mesa de Servicios deberá tener la capacidad de adjuntar documentos y deberá encontrarse basada en la biblioteca de mejores prácticas de ITIL versión 3.0 para los procesos de Administración de Incidentes (*IM*), Administración de Problemas (*PM*), Administración de Cambios (*CHG*), Administración de Liberaciones (*REL*), Administración de Configuraciones (*SACM*), Administración de Conocimientos (*KM*), Administración de Niveles de Servicio (*SLM*) y Administración del Catálogo de Servicios (*SCM*) de manera comprobable a través de la página web de PinkVERIFY 3.0 Toolsets de Pink Elephant.

(<http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY/PinkVERIFY3-0Toolsets.htm>)

4.2 Requisitos de Capacidad y Recursos del Proveedor de la Mesa de Servicio.

4.2.1 Requisitos de Organización

El Proveedor de la Mesa de Servicio deberá cubrir los siguientes requerimientos en materia organizacional de acuerdo con lo siguiente:

4.2.2 Evidencia de Cumplimiento

Experiencia en la Práctica	Justificación	Evidencia
<p>Experiencia en Modelo ITIL</p>	<p>Una factor crítico para el éxito del proyecto, es que los procesos de diseño, transición y operación de la mesa de servicios, sean definidos con un enfoque en las mejores prácticas de ITIL, por ello el proveedor debe demostrar que tiene experiencia en la implementación de servicios y procesos con el marco de referencia de ITIL</p>	<p>Comprobar que cuenta con experiencia en la Implementación y/o administración de servicios relacionados con el modelo de referencia ITIL, para esto deberá presentar copia de por los menos 3 (tres) cartas de referencia en México</p>
<p>Experiencia en Impartición de capacitación formal de ITIL</p>	<p>Una parte sustantiva del proyecto, requiere asegurar que los participantes e interesados del personal de la SEP tengan un entendimiento adecuado, así como lenguaje común en las prácticas de gestión de servicios, desde la perspectiva del modelo de referencia ITIL, por ello es necesario generar una adecuada transferencia de conocimientos, en este entendido el proveedor de la mesa de servicio demostrar tener la experiencia y capacidades necesarias para impartir cursos del modelo de referencia ITIL</p>	<p>El proveedor de la mesa de servicio deberá aparecer en la página de EXIN (http://exin.org/training-providers/search-training-providers.aspx) como un proveedor acreditado de capacitación (Accredited Training Provider) por lo menos para los siguientes cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Continual Service Improvement • ITIL V3 Foundation • ITIL V3 Foundation Bridge • ITIL V3 Managers Bridge • ITIL V3 Operational Support and Analysis • ITIL V3 Planning, Protection and Optimization • ITIL V3 Release, Control and Validation • ITIL V3 Service Design • ITIL V3 Service Offerings and Agreements • ITIL V3 Service Operation • ITIL V3 Service Strategy • ITIL V3 Service Transition <p>Deberá comprobar que cuenta con</p>

Experiencia en la Práctica	Justificación	Evidencia
		<p>experiencia proporcionando capacitación a terceros sobre el marco de referencia ITIL Foundation v.3, para esto deberá demostrar haber capacitado en México durante los últimos 2 años a un mínimo 150 personas ajenas a su empresa en dicho marco de referencia, debiendo para este efecto presentar copias de facturas que especifiquen claramente el servicio: ITIL Foundation v.3</p>
<p>Experiencia en Evaluación SCAMPI</p>	<p>El método SCAMPI es un método que evalúa uno o más procesos, esta evaluación es efectuada por un equipo de profesionales entrenados, utilizando un modelo de referencia para determinar las debilidades o fortalezas. La realización de esta actividad es importante para asegurar que los procesos establecidos estén alineados y utilicen las mejores prácticas del modelo de referencia utilizado.</p> <p>Para cumplir con el objetivo de evaluar la madurez de los procesos actuales de la mesa de servicio y detectar las debilidades y/o fortalezas, en la ejecución de dichos procesos, el proveedor deberá realizar una evaluación, la cual deberá ser conducida con base a lo indicado por el método “Standard CMMI Appraisal Method for Process Improvement” (SCAMPI) del Software Engineering Institute (SEI), mediante SCAMPIs clase C..</p>	<p>Demostrar ser una empresa Autorizada por el SEI para poder ofrecer los servicios relacionados con SCAMPI y que cuenta con la experiencia necesaria en la realización de estos servicios. Para esto deberá presentar una copia de la pagina actual de Internet del sitio del SEI (http://www.sei.cmu.edu/partners/directory/organization) donde aparezca dentro del listado como SEI Partner donde conste que está habilitado para ofrecer Servicios de CMMI SCAMPI Appraisal Services</p> <p>Así mismo deberá de demostrar que cuenta con al menos dos Leader Appraisal autorizados por el SEI, para ejecutar SCAMPIs oficiales; para esto deberá presentar una copia de la pagina actual de Internet del sitio del SEI (http://www.sei.cmu.edu/partners/directory/organization) donde aparezcan los nombres listados de los dos leader Appraisal</p>
<p>Experiencia en Modelo PMBoK</p>	<p>Para garantizar la ejecución adecuada de las actividades del proyecto, asegurando el cumplimiento de las expectativas, necesidades,</p>	<p>Deberá comprobar que ha realizado implementaciones y/o robustecimiento de Oficina de Proyectos de TI y/o Oficinas de</p>

Experiencia en la Práctica	Justificación	Evidencia
	requerimientos, entregables y metas pactadas, el proveedor de la Mesa de Servicio deberá demostrar experiencia en gestión de proyectos utilizando las mejores prácticas de PMBOK.	Administración de Proyecto en por lo menos 3 (tres) empresas en México, para esto deberá presentar copia de contratos firmados que avalen estos servicios.

El personal designado por la SEP podrá verificar con los clientes mencionados en las cartas y contratos proporcionados por el proveedor de la Mesa de Servicio.

4.2.3 Requisitos de Recursos Humanos

El proveedor de la mesa de servicios deberá demostrar que cuenta con el personal capacitado para proporcionar los servicios requeridos.

En la “Tabla de Perfiles”, incluida en este numeral, se detallan los perfiles requeridos para los distintos roles que muestran el diagrama.

4.2.4 Evidencia de Cumplimiento

Para acreditar un recurso el proveedor de la Mesa de Servicio deberá comprobar que los recursos que asignará para la ejecución de los servicios del presente proyecto, cuentan con las certificaciones y experiencia solicitada para el perfil del rol. La misma persona no podrá desempeñar más de un rol a menos que explícitamente se incluya en esta sección una excepción para este requisito.

Las certificaciones son un complemento a la experiencia que se solicita, la primera garantiza que el recurso humano asignado tenga el conocimiento en las prácticas enunciadas y la segunda la experiencia necesaria para el despliegue de los procesos solicitados como parte del proyecto

En el caso de las certificaciones solicitadas en la “Tabla de perfiles”, se debe acreditar presentando la certificación emitida por el fabricante que avale estar certificado de acuerdo con lo solicitado y/o presentar el registro y/o ID ó transcript proporcionado por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor.

Deberá presentar el curriculum correspondiente a cada especialista, el cual deberá incluir los documentos que avalen que tienen la experiencia y conocimientos solicitados.

Deberá desglosar los proyectos en donde compruebe su experiencia desempeñando el rol al que aplique, considerando lo siguiente:

- Nombre de la empresa (Dirección, Teléfono)
- Puesto
- Período
- Teléfono
- Dirección
- Nombre y cargo del jefe inmediato o supervisor (Teléfono y correo electrónico).
- Cliente (si aplica)
- Nombre del proyecto(s) donde participó
- Rol en el proyecto

- Duración del proyecto (fecha de inicio y termino en formato día/mes/año).
- Breve descripción del proyecto
- Alcance
- Actividades realizadas en el mismo
- Plataforma tecnológica (hardware y software)
- Metodología utilizada
- Contacto de referencia (nombre, cargo, teléfono, y correo electrónico).

Tabla de Perfiles

Perfil (Rol)	Descripción
<p>Consultor Senior de Administración de Proyectos</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la realización de la Gestión del Programa del Proyecto • Dirigir y coordinar la realización las actividades clave de la Gestión del Programa de Proyectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Constitución del Programa ○ Desarrollar el Plan de Gestión ○ Desarrollar el ambiente ○ Gestionar la Ejecución del Programa ○ Monitorear y Controlar el Desempeño ○ Gestionar a los Interesados ○ Gestionar el Cierre ○ Gestionar los Riesgos • Dirigir y coordinar la realización las actividades clave de la Gestión de Servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Creación del Catálogo de Servicios de TI ○ Administración de Niveles de Servicio ○ Operación de la Mesa de Servicios ○ Administración de Cambios ○ Administración de Liberaciones ○ Administración de Configuraciones ○ Administración del Conocimiento ○ Reportar Rendimiento ○ Gestión de Acuerdos y Asuntos <p><u>Tipo de Asignación:</u> El proveedor de la Mesa de Servicio deberá asignar a un recurso para la realización de este rol, la asignación de este rol será de tiempo parcial.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal deberá tener experiencia mínima de 2 (dos) año proporcionando servicios como líder de proyecto y contar con conocimiento en gestión de servicio de TI y el PMBOK.</p> <p><u>Evidencia:</u> Comprobable mediante copia de certificados de:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Project Management Professional (PMP) emitido por el PMI (Project Management Institute) • Certificado en ITIL Foundations, emitido por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor
<p>Consultor senior en Procesos de ITIL</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planear y coordinar las actividades de diseño del modelo de procesos y operación de la mesa de servicio • Es responsable de las tareas de Incorporación de los Procesos de ITIL en la mesa de servicio. • Empatar las mejores prácticas de ITIL con la Operación de la mesa de servicio. • Asegurar que los Procesos incorporen las prácticas con el enfoque de ITIL. • Apoyar en la Implementación de los Procesos. • Asegurar la transferencia de Conocimiento de los procesos incorporados. • Validación de propósito y calidad de documentos de Procesos que se generen como parte de este proyecto • Revisión de minutas y acuerdos, detectando asuntos o temas importantes a documentar en los procesos. • Asegurarse de la ejecución adecuada de las sesiones de despliegue programadas. • Será el responsable asegurar el propósito y alineación de las funcionalidades de la herramienta de gestión de servicios. • Establecer los criterios de aceptación, conjuntamente con la <i>DGTEC</i> sobre los ajustes al proceso • Apoyar en la implementación dando coaching a los grupos de interés <p><u>Tipo de Asignación:</u> La asignación será de tiempo parcial. El proveedor de la mesa de servicio deberá acreditar que cuentan con al menos 2 recursos que cubran la experiencia y certificaciones de este perfil.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal tiene experiencia de al menos 5 (cinco) años implementando y operando procesos de ITIL en organizaciones en México. Tiene como lengua nativa el español.</p> <p><u>Evidencia:</u> Comprobable mediante certificados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL Expert (ITIL Expert in IT Service Management), emitido por APMG • ITIL V3 Intermediate Qualification: Operational Support and Analysis Certificate (OSA), emitido por APMG • ITIL V3 Intermediate Qualification: Release, Control and Validation Certificate (RCV), emitido por APMG • ITIL V3 Intermediate Qualification: Service Offerings and Agreements Certificate (SOA), emitido por APMG
<p>Líder Evaluador de</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p>

<p>madurez de Procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y coordinar la realización de las actividades de evaluación de Madurez de los procesos actuales de la Mesa de servicio • Dirigir y coordinar la realización de las actividades de evaluación de Madurez de los procesos de la Mesa de servicio, desplegados por el proveedor de la mesa de servicio • Generar las presentaciones de hallazgos sobre la madurez de los procesos de operación de la mesa de servicio <p><u>Tipo de Asignación:</u> La asignación será de tiempo parcial. El proveedor de la mesa de servicio deberá acreditar que cuentan con al menos 1 recurso que cubran la experiencia y certificaciones de este perfil.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal deberá contar con experiencia de al menos de 2 (dos) años, en proyectos de evaluación de procesos, utilizando el método “Standard CMMI Appraisal Method for Process Improvement” (SCAMPI) del Software Engineering Institute (SEI), clase C y tiene como lengua nativa el español.</p> <p><u>Evidencia:</u> Comprobable mediante copia de cartas y/o registros ante el SEI de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haber participado en al menos 4 (cuatro) proyectos como director y/o líder de implementación, donde se haya alcanzado el nivel 3 de madurez, comprobables mediante carta del cliente • Haber participado como lead Appraisal en al menos 4 (cuatro) evaluaciones SCAMPI oficiales, comprobables mediante certificado de participación y registro en la base de datos del SEI <p>Comprobable mediante copia de certificados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SEI SW-CMM CBA-IPI Lead Assessor Training, emitido por el SEI, empresa dueña de los derechos comerciales y de autor. <p>Comprobable mediante registro ante el SEI</p> <ul style="list-style-type: none"> • SEI SCAMPI Lead Appraiser (for Development & Acquisition), comprobable mediante el registro en la página de la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor (SEI).
<p>Integrante del equipo Evaluador de madurez de Procesos</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de las actividades de evaluación de Madurez de los procesos actuales de la Mesa de servicio • Realización de las actividades de evaluación de Madurez de los procesos de la Mesa de servicio, desplegados por el proveedor de la mesa de servicio

	<p><u>Tipo de Asignación:</u> La asignación será de tiempo parcial. El proveedor de la mesa de servicio deberá acreditar que cuentan con al menos 1 recurso que cubran la experiencia y certificaciones de este perfil.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal deberá contar con experiencia de al menos de 1 (un) año en proyectos de evaluación de procesos, utilizando el método “Standard CMMI Appraisal Method for Process Improvement” (SCAMPI) del Software Engineering Institute (SEI).</p> <p><u>Evidencia:</u> Comprobable mediante Certificado y/o Diploma de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de participación en al menos 3 (tres) evaluaciones en SCAMPI, como miembro del equipo evaluador, emitido por la empresa auditada donde conste la participación, • Diploma emitido por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor donde se avale que tomó el curso de introduction to Capability Maturity Model Integration for Development versión 1.2
<p>Gestor del Cambio Organizacional</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir la Estrategia de Cambio Organizacional, de acuerdo con DGTEC • Estructurar la campaña de cambio organizacional, de acuerdo con las necesidades de DGTEC • En coordinación con DGTEC elaborar el Plan de Comunicación para las áreas prestadoras de los servicios de TIC <p><u>Tipo de Asignación:</u> La asignación será de tiempo parcial. El proveedor de la mesa de servicio deberá acreditar que cuentan con al menos 1 recurso que cubran la experiencia y certificaciones de este perfil.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal deberá tener experiencia mínima de 1 (un) año proporcionando servicios de gestión del cambio organizacional y contar con conocimiento en gestión de servicio de TI.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar Curriculum que avale la experiencia
<p>Especialista en herramienta de Gestión de mesa de servicios</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal experto en las herramientas de Gestión de los servicios de TI • Responsable de configurar el ambiente, para soportar los procesos de gestión de servicios • Validar el propósito y calidad de documentos técnicos que se generen como parte del despliegue

	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la ejecución adecuada de las sesiones de despliegue y pruebas técnicas programadas • Definir la mejor estrategia de configuración del ambiente, incluida la configuración misma <p><u>Tipo de Asignación:</u> La asignación será de tiempo parcial. El proveedor de la mesa de servicio deberá deberán acreditar que cuentan con al menos 1 recurso que cubran la experiencia y certificaciones de este perfil.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal deberá tener experiencia mínima de 2 (dos) años proporcionando servicios como especialista de herramientas de Gestión de mesas de servicio y contar con conocimiento en gestión de servicio de TI.</p> <p><u>Evidencia:</u> Comprobable mediante certificados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en ITIL Foundations, emitido por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor • Contar con al menos 2 (dos) Certificados emitidos por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor de la herramienta
<p>Consultor en Seguridad y Continuidad de los servicios</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la realización de las actividades para la definición del Plan de Continuidad de los servicios de la mesa servicio <ul style="list-style-type: none"> ○ Definición del plan de continuidad ○ Identificación de riesgos <p><u>Tipo de Asignación:</u> La asignación será de tiempo parcial. El proveedor de la mesa de servicio deberá deberán acreditar que cuentan con al menos 1 recurso que cubran la experiencia y certificaciones de este perfil.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal deberá tener experiencia mínima de 2 (dos) años proporcionando servicios como consultor en seguridad y generación de planes de continuidad de lo de servicio de TI.</p> <p><u>Evidencia:</u> Comprobable mediante certificados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en ITIL Foundations, emitido por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor • Certified Information Systems Auditor (CISA) • Certified Information Security Management (CISM) • Lead Auditor ISO / IEC 27001:2005
<p>Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de las actividades para la definición implementación y transición de los procesos de operación de los servicios de la mesa servicio:

<p>procesos de operación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Administración de Incidentes ○ Administración de Problemas <p><u>Tipo de Asignación:</u> La asignación será de tiempo parcial. El proveedor de la mesa de servicio deberá acreditar que cuentan con al menos 1 recurso que cubran la experiencia y certificaciones de este perfil.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal deberá tener experiencia mínima de 1 (un) año proporcionando servicios como consultor en procesos de ITIL</p> <p><u>Evidencia:</u> Comprobable mediante certificados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificado en ITIL Foundations, emitido por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor ● ITIL V3 Intermediate Qualification: Operational Support and Analysis Certificate (OSA), emitido por APMG
<p>Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de transición y entrega</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realización de las actividades para la definición implementación y transición de los procesos de Transición y entrega de los servicios de la mesa servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Administración de Cambios ○ Administración de Liberaciones ○ Administración de la Configuración ○ Administración del Conocimiento <p><u>Tipo de Asignación:</u> La asignación será de tiempo parcial. El proveedor de la mesa de servicio deberá acreditar que cuentan con al menos 1 recurso que cubran la experiencia y certificaciones de este perfil.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal deberá tener experiencia mínima de 1 (un) año proporcionando servicios como consultor en procesos de ITIL</p> <p><u>Evidencia:</u> Comprobable mediante certificados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificado en ITIL Foundations, emitido por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor ● ITIL V3 Intermediate Qualification: Release, Control and Validation Certificate (RCV), emitido por APMG
<p>Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de diseño</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realización de las actividades para la definición implementación y transición de los procesos diseño de los servicios de la mesa servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Administración de Niveles de Servicio <p><u>Tipo de Asignación:</u> La asignación será de tiempo parcial. El proveedor de la mesa de</p>

	<p>servicio deberá deberán acreditar que cuentan con al menos 1 recurso que cubran la experiencia y certificaciones de este perfil.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal deberá tener experiencia mínima de 1 (un) año proporcionando servicios como consultor en procesos de ITIL</p> <p><u>Evidencia:</u> Comprobable mediante certificados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en ITIL Foundations, emitido por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor • ITIL V3 Intermediate Qualification: Service Offerings and Agreements Certificate (SOA), emitido por APMG
<p>Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades de la operación de la mesa de servicio • Asegura que la operación de los procesos de la mesa de servicio cumplan con los niveles de servicios <p><u>Tipo de Asignación:</u> La asignación será de tiempo completo los primeros doce meses y de tiempo parcial los restantes meses que dure el contrato. El proveedor de la mesa de servicio deberá deberán acreditar que cuentan con al menos 1 recurso que cubran la experiencia y certificaciones de este perfil.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal deberá tener experiencia mínima de 1 (un) año prestando servicios de administrador de mesa de servicios</p> <p><u>Evidencia:</u> Comprobable mediante certificados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en ITIL Foundations, emitido por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor
<p>Operador de la Mesa de Servicios</p>	<p><u>Principales Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las actividades y procesos de la operación de la mesa de servicio <p><u>Tipo de Asignación:</u> La asignación será de tiempo parcial acorde al Plan para la implementación del proceso de operación de la Mesa de Servicios. El proveedor de la mesa de servicio deberá deberán acreditar que cuentan con al menos 10 recursos que cubran la experiencia y certificaciones de este perfil.</p> <p><u>Experiencia:</u> Este personal deberá tener experiencia mínima de 1 (un) año prestando servicios de operador de mesa de servicios y tener conocimientos de ITIL</p>

4.3 Servicios de Implementación

4.3.1 Infraestructura de la Mesa de Servicios

4.3.1.1 Entrega de la Infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá distribuir todos los componentes de la Infraestructura de la Mesa de Servicios a los inmuebles que se indican en el **Apartado 2 “Cobertura del Servicio”**.

El Proveedor de la Mesa de Servicios entregará una relación con números de serie de todos los componentes de la infraestructura de hardware de la Mesa de Servicios que incluya como parte del servicio, la cual será revisada físicamente por el área responsable del servicio por parte de la SEP.

Cabe señalar que todo movimiento de entrada y/o salida de equipamiento de los inmuebles de la SEP deberá apegarse a los procedimientos establecidos.

4.3.1.2 Instalación Inicial del Software

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá instalar el software de la Mesa de Servicios que se encuentra especificado en el **Apartado 4.1.3 “Software”**, mismo que será instalada en las rutas que sean establecidas por el área responsable del servicio por parte de la SEP durante la **Fase de Planeación del Servicio**.

4.3.1.3 Conexión de la Infraestructura de la Mesa de Servicios

El área responsable del servicio por parte de la SEP brindará todas las facilidades para el acceso del Proveedor de la Mesa de Servicios a los inmuebles, con la finalidad de llevar a cabo la conexión de la infraestructura de la Mesa de Servicios que forma parte del servicio.

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá conectar correctamente los componentes de la infraestructura de la Mesa de Servicios de acuerdo a las recomendaciones de los fabricantes de dichos componentes.

4.3.1.4 Configuración de la Infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios llevará a cabo el encendido inicial de la infraestructura de la Mesa de Servicios que forma parte del servicio.

El Proveedor de la Mesa de Servicios configurará los parámetros de la red de área local (*por sus siglas en inglés “LAN”*) y de impresión en la infraestructura de la Mesa de Servicios, de acuerdo a la información que proporcione el área responsable del servicio por parte de la SEP.

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá verificar que la infraestructura de software de la Mesa de Servicios se encuentre actualizada y que cuente con todos los parches de seguridad al momento de su implementación.

4.3.1.5 Personalización de la Infraestructura de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la personalización de la infraestructura de la Mesa de Servicios, de acuerdo al resultado del diseño detallado de los procesos de la Mesa de Servicios.

El área responsable del servicio por parte de la SEP será la encargada de validar que la personalización haya sido realizada con base a sus necesidades.

4.3.1.6 Introducción en la Operación y Administración de la Infraestructura

El Proveedor la Mesa de Servicios deberá brindar un curso para un máximo de 40 (cuarenta) personas sobre la operación de la herramienta de la Mesa de Servicios en un inmueble en la Ciudad de México el cual será propuesto por el Proveedor de la Mesa de Servicios y validado por el área responsable del servicio por parte de la SEP durante la Fase de Planeación del Servicio.

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá brindar un curso para un máximo de 25 (veinticinco) personas sobre la administración de la herramienta de la Mesa de Servicios en un inmueble en la Ciudad de México el cual será propuesto por el Proveedor de la Mesa de Servicios y validado por el área responsable del servicio por parte de la SEP durante la Fase de Planeación del Servicio.

4.3.2 Procesos de la Mesa de Servicios

4.3.2.1 Procesos de Operación

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la implementación de procesos para la operación de la Mesa de Servicios, gestión de incidentes y problemas.

Recurso Humano:

Para garantizar la correcta implementación de estos procesos, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá contar al menos con el personal descrito a continuación:

- Consultor Senior de Administración de Proyectos
- Consultor Senior en Procesos de ITIL
- Especialista(s) en Herramienta de Gestión de Mesa de Servicios
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de operación
- Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios
- Operadores de la Mesa de Servicios

4.3.2.1.1 Operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar el proceso para la operación de la Mesa de Servicios, el cual deberá de considerar lo siguiente:

Objetivo General:

Establecer y operar un punto único de contacto para que los usuarios de los servicios hagan llegar sus solicitudes de servicio de TIC, para efecto de que las mismas sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

Objetivos Específicos:

1. Gestionar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio que se reciben de los usuarios de los servicios de TIC.
2. Contar con mecanismos que difundan la información de las actividades realizadas por la Mesa de Servicios.
3. Procurar que el mayor número de solicitudes que se reciban en la Mesa de Servicios en los primeros niveles de atención reduzcan su tiempo de resolución y costo.
4. Medir la satisfacción del usuario final con respecto al uso de los servicios provistos y difundir los resultados, con el propósito de elevar los niveles de disponibilidad de los servicios de TIC.

Descripción del Proceso

I. Establecer un punto único para la gestión de las solicitudes de servicio de TIC

Descripción:	Establecer un punto único a través del cual se administre de manera centralizada el ciclo de vida de las solicitudes de servicio de TIC y que permita la evaluación de la entrega de la solución.
Factores críticos:	El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador de la Mesa de Servicios deberá: <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el punto único para la recepción y gestión de las solicitudes de servicio de TIC y realizar su difusión entre los usuarios. 2. Definir y difundir los canales de comunicación oficiales para la recepción y gestión de las solicitudes de servicio de TIC. 3. Implementar las herramientas tecnológicas que permitan la recepción y el ciclo de vida de las solicitudes de servicio de TIC.
Relación de productos:	Mecanismo de comunicación del punto central para la gestión de las solicitudes de TIC

II. Definir la solicitud de servicio de TIC, sus tipos y estados

Descripción:	Definir los instrumentos y medios mediante los cuales se establece la forma en que los usuarios de los activos y servicios de TIC, harán su requerimiento para satisfacer una necesidad en forma de activos o servicio de TIC.
Factores críticos:	El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador de la Mesa de Servicios deberá: <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir la información que se requiere del usuario solicitante para que sea posible registrarla y gestionarla en la solicitud de servicio de TIC. 2. Definir las autorizaciones previas que debe obtener el usuario para hacer la solicitud. 3. Solicitar información a las unidades responsables sobre la información mínima suficiente para poder diagnosticar adecuadamente un incidente, requerimiento, problema o cambio.

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Identificar elementos coincidentes de la información proporcionada por las unidades responsables. 5. Identificar información crítica y particular, para conocer qué área de la DGTEC, atenderá la solicitud de TIC. 6. Realizar los ajustes necesarios para estandarizar la recopilación de información. 7. Definir los tipos de solicitudes del servicio de TIC que estarán disponibles para la clasificación del caso, considerándose los siguientes tipos: <ul style="list-style-type: none"> • Incidente • Requerimiento de servicio de TIC 8. Definir los diferentes estados por los que puede pasar un registro durante su ciclo de vida. 9. Poner a disposición los estados de la solicitud de servicio de TIC en la herramienta habilitadora de este proceso para su uso; y que podrán cambiarse conforme se requiera. 10. Definir las reglas que aplicarán para el cambio de estado de una solicitud de servicio de TIC en la herramienta de software para la gestión de dichas solicitudes.
<p>Relación de productos:</p>	<p>Formato de Solicitudes de servicio de TIC Formato de Documento de definición de los tipos de solicitudes de servicio de TIC Catálogo de estado y cierre de la solicitud de servicio de TIC para cada tipo</p>

III. Establecer procedimientos para atender y solucionar las solicitudes de servicio

<p>Descripción:</p>	<p>Establecer procedimientos específicos para atender y solucionar las solicitudes de servicio de TIC, con el propósito de darles el tratamiento adecuado.</p>
<p>Factores críticos:</p>	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador de la Mesa de Servicios, con el apoyo de todos los roles previstos en este proceso, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los procedimientos para la atención de incidentes. <ul style="list-style-type: none"> • Definir la naturaleza de los incidentes. • Definir la clasificación y categorización de los incidentes. Las categorías de las solicitudes deben describir el rubro que será afectado, por ejemplo procesos, documentación, hardware, software, aplicaciones, entre otros. Las categorías deben establecerse en una estructura de árbol. • Definir el ciclo de vida de los incidentes. • Establecer procedimientos para la investigación y diagnóstico de los incidentes. • Establecer procedimientos para la solución de los incidentes y restauración del servicio de TIC. • Establecer el impacto del incidente en los procesos del “Marco rector de procesos, en materia de TIC”. • Definir los códigos de cierre. • Generar repositorios de conocimiento y disponer de ellos, para la solución de incidentes. • Establecer procedimientos de escalamiento jerárquico y funcional. 2. Definir el procedimiento para la atención de requerimientos de servicio de TIC. <ul style="list-style-type: none"> • Definir la clasificación y categorización de los requerimientos de servicio de TIC. • Definir el ciclo de vida de los requerimientos de servicio de TIC. • Establecer procedimientos para responder a los requerimientos de

	<p>servicio de TIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar las interfaces con el resto de procesos del “Marco rector de procesos en materia de TIC”. • Definir los códigos de cierre. • Generar y disponer de documentación guía para la atención de las solicitudes de TIC. • Establecer procedimientos de escalamiento jerárquico y funcional. • Definir una matriz de autorización de requerimientos. <p>3. Definir el procedimiento para la atención de problemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir la clasificación y categorización de los requerimientos de servicio de TIC. • Definir los criterios para la identificación y registro de problemas. • Definir la clasificación y categorización de los problemas. • Definir los criterios para informar sobre los problemas. • Definir el ciclo de vida de los problemas. • Establecer procedimientos para la investigación y diagnóstico de los problemas, con base en metodologías probadas para la identificación de causas raíz. • Establecer procedimientos para la solución de los problemas y restauración del servicio de TIC. • Generar las interfaces con el resto de procesos del “Marco rector de procesos en materia de TIC”. • Generar y compartir la base de datos de errores conocidos con el proceso de incidentes. <p>4. Definir procedimientos para determinar el impacto y la urgencia de los incidentes, requerimientos de servicio de TIC y problemas, mediante una tabla de verdad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El impacto no deberá deducirse considerando únicamente un enfoque cuantitativo. • Determinar la urgencia estableciendo la medición del tiempo que tomará en aparecer un impacto en la Institución. <p>5. Promover que todos los usuarios de las soluciones tecnológicas, servicios y bienes de TIC conozcan las responsabilidades inherentes a su uso, solicitud y resguardo, otorgados mediante la entrega de nombres de usuario y contraseñas, así como por el equipamiento propio del cargo.</p>
Relación de productos:	<p>Procedimientos de atención de incidentes, de problemas y de requerimientos de servicio de TIC, que incluya el guion de atención.</p> <p>Tabla de verdad de priorización de las solicitudes de servicio de TIC</p> <p>Catálogo de las categorías de solicitud de servicio de TIC para cada tipo</p> <p>Repositorio de conocimiento para la solución de incidentes</p>

IV. Establecer el esquema de operación de la Mesa de Servicios

Descripción:	Definir la forma en que la mesa de servicios estará estructurada.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador de la Mesa de Servicios y todos los roles involucrados en este proceso, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar el número de servidores públicos de la DGTEC que integrarán la mesa de servicio, tomando en cuenta el número de usuarios a atender, el volumen esperado y distribución de solicitudes de TIC y el horario de operación de la Institución. 2. Tomar en cuenta el perfil de los servidores públicos que integrarán la mesa de servicio, considerando la complejidad y especialización del

	<p>ambiente operativo, los niveles de servicio comprometidos y los recursos disponibles.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Definir la forma en que la mesa de servicios interactuará con los involucrados en otros procesos del “Marco rector de procesos en materia de TIC”. 4. Definir las prácticas de gestión de las solicitudes de TIC en todo el ciclo de vida. 5. Promover la mesa de servicios como único punto de contacto para la recepción de solicitudes de TIC. 6. Documentar todos los procedimientos de atención a solicitudes de TIC. 7. Contar con todos los catálogos y las clasificaciones adecuadas, aprobadas y conocidas por los servidores públicos de la mesa de servicio. 8. Establecer una herramienta habilitadora de las funcionalidades de registro, correlación, flujo de trabajo, manejo de alertas y seguridad, que permita que en su conjunto, los procesos asociados a la mesa de servicio, se realicen de forma ágil y eficiente sobre un Repositorio de solicitudes de servicio. 9. Establecer mecanismos de comunicación ágiles para la interrelación entre la mesa de servicios y los usuarios.
Relación de productos:	<p>Formato de Documento con las prácticas de gestión de las solicitudes de servicio Mesa de servicio operando Repositorio de solicitudes de servicio</p>

V. Identificar y registrar la solicitud de servicio

Descripción:	<p>Como parte operacional, las solicitudes de TIC deben ser identificadas y registradas.</p>
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que los operadores de la Mesa de Servicios deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar a los usuarios que éstos son responsables de identificar y registrar las solicitudes de TIC, bajo los esquemas previamente definidos. Todas aquellas responsabilidades relacionadas con el uso y acceso a los activos y servicios de TIC. 2. Recibir de manera continua las solicitudes de TIC y registrarlas. 3. Procurar el correcto registro de cada solicitud (mediante la identificación del tipo de solicitud). Esta revisión de cada solicitud puede ser suficiente, requerir información adicional o incluso que el usuario vuelva a elaborarla.
Relación de productos:	<p>Formato de Solicitudes de servicio de TIC Registro de solicitud (validada) Repositorio de solicitudes de servicio</p>

VI. Clasificar y dar soporte inicial

Descripción:	<p>Realizar una clasificación inicial, basándose en la información de la solicitud de servicio de TIC, determinar el tipo de solicitud y establecer una prioridad, con el propósito de dar el soporte inicial, y con ello concretar y acotar los términos y requerimientos de la solicitud de TIC.</p>
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que los operadores de la Mesa de Servicios, con el apoyo del Administrador de Requerimientos y el Administrados de Incidentes, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer catálogos con pocos niveles de profundidad, para facilitar la gestión. 2. Establecer categorías adecuadas, homogéneas y claras, que realmente reflejen las variantes de las solicitudes tanto por tipo como por detalle y

	<p>granularidad, buscando el equilibrio entre lo general y lo detallado.</p> <p>3. Procurar que los servidores públicos cuenten con el entrenamiento y el perfil adecuado para laborar en la mesa de servicios.</p> <p>4. Contar con una herramienta habilitadora que facilite y agilice las actividades de esta práctica.</p>
Relación de productos:	<p>Repositorio de solicitudes de servicio de TIC</p> <p>Narrativa de la solicitud de servicio de TIC</p>

VII. Analizar, resolver y entregar la solución

Descripción:	<p>Analizar y plantear, cuando se haya categorizado y priorizado, la solución a la solicitud de TIC.</p>
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que las áreas responsables de atender y solucionar las solicitudes, con el apoyo del Administrador de requerimientos y el Administrador de Incidentes, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con los procedimientos formalmente liberados y en operación, para promover la eficiencia en las actividades de análisis, planteamiento, pruebas y entrega de la solución. 2. Considerar la capacidad de organizarse y establecer actividades con sus iguales, con miras a agilizar la investigación y diagnóstico. 3. Contar con fuentes de información organizadas y con contenido de calidad, que ayuden a identificar y establecer las mejores soluciones con prontitud y certeza. 4. Realizar, en caso de requerirse, una investigación, consultando las fuentes necesarias de información, en este caso se debe involucrar a servidores públicos de la DGTEC que cuenten con experiencia en el tema a que refiera la solicitud de servicios de TIC. 5. Procurar el apego a los tiempos establecidos de respuesta, con el propósito de informar a sus superiores.
Relación de productos:	<p>Solución probada</p> <p>Base de conocimiento</p> <p>Información relativa a la atención de la solicitud de servicio</p> <p>Repositorio de conocimiento para la resolución de incidentes</p>

VIII. Evaluar y cerrar la solicitud

Descripción:	<p>Evaluar si todo se ha resuelto y señalar su conclusión, con el propósito de que el usuariosolicitante determine el cierre de la solicitud de servicio de TIC.</p>
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que las áreas responsables de atender y solucionar las solicitudes con supervisión del Administrador de la Mesa de Servicios deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que los servidores públicos que resuelvan una solicitud de servicio de TIC hayan realizado la evaluación del resultado de la entrega y revisado que la solución entregada opere dentro de los límites establecidos y acordados. 2. Verificar que todas las actividades realizadas son registradas con precisión y consistencia, para construir mejores fuentes de información y contribuir a la administración del conocimiento. 3. Establecer claramente los criterios para el cierre de cada tipo de solicitud de servicio de TIC. 4. Asegurar que se cuenta con un procedimiento y mecanismo para registrar la evaluación proporcionada por el usuario.

Relación de productos:	Solución entregada Repositorio de solicitudes de servicios de TIC actualizado
-------------------------------	--

IX. Monitorear y comunicar

Descripción:	Monitorear el ciclo de vida de la solicitud de servicio de TIC y comunicar los estados de las solicitudes de servicio de TIC.
Factores críticos:	El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador de la Mesa de Servicios deberá: <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar procedimientos para el monitoreo y comunicación durante todo el ciclo de vida de la solicitud de servicio de TIC. 2. Crear conciencia de la criticidad de la práctica, para enfatizar la oportunidad y constancia con que debe realizarse. 3. Contar con una herramienta de software capaz de resumir y reportar constantemente los cambios en los estados de las solicitudes de TIC y las alertas relacionadas con su evolución o vencimiento que permitan rastrear y dar seguimiento a cada solicitud de servicio de TIC.
Relación de productos:	Reporte de monitoreo

X. Medir la satisfacción del usuario

Descripción:	Determinar la satisfacción del usuario, a través del uso de los indicadores de rendimiento de este proceso, además de conducir encuestas o cuestionarios de forma periódica para identificar áreas de oportunidad y poder luego mejorar la atención.
Factores críticos:	El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá de considerar que el Administrador de la Mesa de Servicios, con el apoyo de los operadores de la Mesa de Servicios, deberán: <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar encuestas o cuestionarios pertinentes, para obtener resultados confiables. 2. Establecer claramente los objetivos, metas y propósitos de las encuestas y cuestionario asociados y difundirlos efectivamente, tanto a la DGTEC como a los usuarios. 3. Determinar y escoger la muestra representativa dentro de los usuarios, para elaborar las encuestas y/o cuestionarios.
Relación de productos:	Formato de Encuesta o cuestionario Repositorio de solicitudes de servicio

Descripción de Roles:

Rol	Descripción
Administrador de la Mesa de Servicios:	<p>Establece un punto único para la gestión de las solicitudes de servicio de TIC.</p> <p>Define la solicitud de servicio, sus tipos y estados.</p> <p>Establece procedimientos para atender y solucionar las solicitudes de servicio de TIC.</p> <p>Establece el esquema de operación de mesa de servicios.</p> <p>Evalúa y cierra la solicitud con ayuda de su equipo responsable de atender y solucionar las solicitudes de servicio de TIC.</p> <p>Monitorea y comunica el seguimiento de las solicitudes de servicio de TIC.</p> <p>Mide la satisfacción de usuario.</p>

Administrador de incidentes:	<p>Establece procedimientos para atender y solucionar solicitudes por incidente.</p> <p>Apoya en el establecimiento del esquema de operación de mesa de servicios.</p> <p>Clasifica y da soporte inicial.</p> <p>Apoya en el análisis y en la resolución de la solución.</p>
Administrador de requerimientos:	<p>Establece procedimientos para atender y solucionar solicitudes por requerimientos de servicio.</p> <p>Apoya en el establecimiento del esquema de operación de mesa de servicios.</p> <p>Clasifica y da soporte inicial.</p> <p>Apoya en el análisis y la resolución de la solución.</p>
Operadores de la Mesa de Servicios:	<p>Apoyan en el establecimiento para atender y solucionar las solicitudes de servicio de TIC.</p> <p>Apoyan en el establecimiento el esquema de operación de mesa de servicios.</p> <p>Identifican y registran solicitudes de servicio.</p> <p>Clasifican y dan soporte inicial.</p>
Áreas responsables de atender y solucionar las solicitudes:	<p>Apoyan en el establecimiento para atender y solucionar las solicitudes de servicio de TIC.</p> <p>Apoyan en el establecimiento el esquema de operación de mesa de servicios.</p> <p>Analizan, resuelven y entregan la solución.</p> <p>Evalúan y cierran solicitud.</p>

Indicadores:

I. Eficiencia del proceso de operación de la Mesa de Servicios

Objetivo:	Conocer la eficiencia con que se atienden las solicitudes en la Mesa de Servicios
Descripción:	Medir el número de solicitudes de servicio resueltas en el tiempo comprometido
Dimensión:	Eficiencia
Tipo:	De gestión
Fórmula:	$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\text{Número de solicitudes resueltas en el tiempo comprometido}}{\text{Número de solicitudes recibidas}} * 100$
Responsable:	Administrador del proceso de operación de la Mesa de Servicios
Frecuencia del cálculo:	Mensual

II. Satisfacción del cliente

Objetivo:	Conocer la satisfacción del usuario en el proceso de operación de la Mesa de Servicios
Descripción:	Medir el proceso en función de la satisfacción de los usuarios que reciben el servicio del proceso
Dimensión:	Calidad
Tipo:	De gestión

Fórmula:	$\text{Índice} = \frac{\text{Número de usuarios satisfechos con la calidad del servicio}}{\text{Número total de servicios proporcionados}} * 100$
Responsable:	Administrador del proceso de operación de la Mesa de Servicios
Frecuencia del cálculo:	Mensual

Documentación soporte del proceso de operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar la documentación soporte del proceso para la operación de la Mesa de Servicios considerando cuando menos lo siguiente:

- Objetivo
- Alcance
- Roles y responsabilidades
- Diagrama de Flujo
- Protocolo o etiqueta de atención al usuario
- Indicadores de Desempeño
- Premisas y Políticas de Operación

Documentación soporte del proceso de gestión de incidentes

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar la documentación soporte del proceso para la Administración de Incidentes considerando cuando menos lo siguiente:

- Objetivo
- Alcance
- Roles y responsabilidades
- Diagrama de Flujo
- Protocolo o etiqueta de atención al usuario
- Indicadores de Desempeño
- Premisas y Políticas de Operación

Documentación soporte del proceso de gestión de problemas

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar la documentación soporte del proceso para la Administración de Problemas considerando cuando menos lo siguiente:

- Objetivo
- Alcance
- Roles y responsabilidades
- Diagrama de Flujo
- Protocolo o etiqueta de atención al usuario
- Indicadores de Desempeño
- Premisas y Políticas de Operación

Plan para la implementación del Catálogo de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar el siguiente Plan de Trabajo para el Catálogo de Servicios:

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	Responsable
2	Catálogo de Servicios	20 días	lun 10/01/11	vie 04/02/11		
3	Curso de ITIL V3	5 días	lun	vie		Proveedor

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	Responsable
			10/01/11	14/01/11		
4	Taller de Inicio	5 días	lun 17/01/11	vie 21/01/11	3	Proveedor
5	Elaboración y Entrega	10 días	lun 24/01/11	vie 04/02/11	4	Proveedor

Plan para la implementación del proceso de operación de la Mesa de Servicios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar el siguiente Plan de Trabajo para el proceso de operación de la Mesa de Servicios:

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	Responsable
6	Operación de la Mesa de Servicios	230 días	lun 10/01/11	vie 25/11/11		
7	Entrega de la Infraestructura	10 días	lun 10/01/11	vie 21/01/11		Proveedor
8	Personalización de la Herramienta	40 días	lun 24/01/11	vie 18/03/11	7	Proveedor
9	Estabilización de la Operación de la Mesa de Servicios	20 días	lun 21/03/11	vie 15/04/11	8	Proveedor
10	Primera Etapa Pre-Operativa	20 días	lun 18/04/11	vie 13/05/11	9	Proveedor
11	Capacitación en la Herramienta	10 días	lun 18/04/11	vie 29/04/11	9	10
12	Sesión de escucha	5 días	lun 02/05/11	vie 06/05/11	11	operadores
13	Sesión de Supervisión	5 días	lun 09/05/11	vie 13/05/11	12	SEP
14	Segunda Etapa Pre-Operativa	20 días	lun 16/05/11	vie 10/06/11	10	Proveedor
15	Capacitación en la Herramienta	10 días	lun 16/05/11	vie 27/05/11	13	8 operadores
16	Sesión de escucha	5 días	lun 30/05/11	vie 03/06/11	15	SEP
17	Sesión de Supervisión	5 días	lun 06/06/11	vie 10/06/11	16	2 operadores
18	Tercera Etapa Pre-Operativa	20 días	lun 13/06/11	vie 08/07/11	14	Proveedor
19	Capacitación en la Herramienta	10 días	lun 13/06/11	vie 24/06/11	17	6 operadores
20	Sesión de escucha	5 días	lun 27/06/11	vie 01/07/11	19	SEP
21	Sesión de Supervisión	5 días	lun 04/07/11	vie 08/07/11	20	4 operadores
22	Cuarta Etapa Pre-Operativa	20 días	lun 11/07/11	vie 05/08/11	18	Proveedor
23	Capacitación en la Herramienta	10 días	lun 11/07/11	vie 22/07/11	21	5 operadores
24	Sesión de escucha	5 días	lun 25/07/11	vie 29/07/11	23	SEP
25	Sesión de Supervisión	5 días	lun 01/08/11	vie 05/08/11	24	5 operadores
26	Quinta Etapa Pre-Operativa	20 días	lun 08/08/11	vie 02/09/11	22	Proveedor
27	Capacitación en la Herramienta	10 días	lun 08/08/11	vie 19/08/11	25	4 operadores
28	Sesión de escucha	5 días	lun 22/08/11	vie 26/08/11	27	SEP
29	Sesión de Supervisión	5 días	lun 29/08/11	vie 02/09/11	28	6 operadores
30	Sexta Etapa Pre-Operativa	20 días	lun 05/09/11	vie 30/09/11	26	Proveedor
31	Capacitación en la Herramienta	10 días	lun 05/09/11	vie 16/09/11	29	3 operadores
32	Sesión de escucha	5 días	lun 19/09/11	vie 23/09/11	31	SEP
33	Sesión de Supervisión	5 días	lun 26/09/11	vie 30/09/11	32	7 operadores
34	Séptima Etapa Pre-Operativa	20 días	lun 03/10/11	vie 28/10/11	30	Proveedor
35	Capacitación en la Herramienta	10 días	lun 03/10/11	vie 14/10/11	33	2 operadores
36	Sesión de escucha	5 días	lun 17/10/11	vie 21/10/11	35	SEP
37	Sesión de Supervisión	5 días	lun 24/10/11	vie 28/10/11	36	8 operadores
38	Octava Etapa Pre-Operativa	20 días	lun 31/10/11	vie 25/11/11	34	Proveedor
39	Capacitación en la Herramienta	10 días	lun 31/10/11	vie 11/11/11	37	1 operadores
40	Sesión de escucha	5 días	lun 14/11/11	vie 18/11/11	39	SEP
41	Sesión de Supervisión	5 días	lun 21/11/11	vie 25/11/11	40	9 operadores
42	Operación de la Mesa de Servicios	547 días	lun 28/11/11	mar 31/12/13	41	Proveedor 0 operadores SEP 10 operadores

Plan para la implementación del proceso de gestión de incidentes

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar el siguiente Plan de Trabajo para el proceso de Administración de Incidentes:

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesor a	Responsable
43	Administración de Incidentes	100 días	lun 07/02/11	vie 24/06/11		
44	Diseño del Proceso	30 días	lun 07/02/11	vie 18/03/11	5	Proveedor
45	Implementación del Proceso	40 días	lun 21/03/11	vie 13/05/11	44	Proveedor
46	Estabilización del Proceso	20 días	lun 16/05/11	vie 10/06/11	45	Proveedor
47	Capacitación en el Proceso	10 días	lun 13/06/11	vie 24/06/11	46	Proveedor

Plan para la implementación del proceso de gestión de problemas

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar el siguiente Plan de Trabajo para el proceso de Administración de Problemas:

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesor a	Responsable
48	Administración de Problemas	100 días	lun 07/02/11	vie 24/06/11		
49	Diseño del Proceso	30 días	lun 07/02/11	vie 18/03/11	5	Proveedor
50	Implementación del Proceso	40 días	lun 21/03/11	vie 13/05/11	49	Proveedor
51	Estabilización del Proceso	20 días	lun 16/05/11	vie 10/06/11	50	Proveedor
52	Capacitación en el Proceso	10 días	lun 13/06/11	vie 24/06/11	51	Proveedor

4.3.2.2 Procesos de Transición y Entrega

Para garantizar la correcta implementación de estos procesos, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá contar al menos con el personal descrito a continuación:

- Consultor Senior de Administración de Proyectos
- Consultor Senior en Procesos de ITIL
- Especialista(s) en Herramienta de Gestión de Mesa de Servicios
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de operación
- Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios
- Operadores de la Mesa de Servicios

4.3.2.2.1 Administración de Cambios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar el proceso para la gestión de cambios, el cual deberá de considerar lo siguiente:

Objetivo General:

Lograr una integración eficiente, segura y oportuna de los cambios que modifican el ambiente operativo mediante la definición y establecimiento de los métodos, procedimientos y estándares necesarios.

Objetivos Específicos:

1. Contar con procedimientos que permitan que los cambios solicitados por los diversos interesados sean resueltos con satisfacción y sin poner en riesgo los servicios existentes.
2. Contar con mecanismos para que la información relacionada con los cambios se documente para su medición y comunicación.

Descripción del Proceso

I. Establecer un punto único para la gestión de las solicitudes de cambio

Descripción:	Se debe establecer un punto único a través del cual se administre el ciclo de vida de las solicitudes de cambio, que permita su seguimiento y control.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador del proceso de gestión de cambios, conjuntamente con el Administrador de cambios, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el punto central para la administración de cambios y realizar la difusión del mismo entre los involucrados, incluidos aquellos que tendrán el rol de solicitante del cambio, con el propósito de minimizar la probabilidad de conflictos entre cambios, que derive en una posible afectación al ambiente operativo. 2. Definir a través de qué medios de comunicación se efectuará la difusión de la administración de cambios. 3. Definir los criterios para seleccionar la herramienta de software para el proceso de Administración de cambios, que permita la recepción y gestión de la solicitud de cambio. 4. Establecer la interfaz del punto central para cambios, con los procesos y funciones con los que se relacione la administración de cambios.
Relación de productos:	<p>Formato de Criterios de selección de la herramienta de software para el proceso de Administración de Cambios</p> <p>Formato de Descripción del punto único de gestión de solicitudes de cambio</p>

II. Definir el mecanismo de gestión de la solicitud, evaluación y atención del cambio

Descripción:	Establecer el mecanismo mediante el cual se realizará la solicitud de modificación de un elemento del entorno operativo actual, así como establecer qué información se requerirá integrar a dicha solicitud para su gestión.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador del proceso de gestión de cambios, conjuntamente con el Administrador de cambios, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los datos mínimos que se requieren de las unidades responsables y usuarios, así como de los servidores públicos de la propia DGTEC, que por las actividades de los procesos en los cuales intervienen requieran solicitar algún tipo de cambio. 2. Establecer un control para asegurar que en la solicitud de cambio se identifiquen los riesgos potenciales derivados del cambio, incluyendo tanto riesgos de tipo técnico como funcionales. 3. Establecer un identificador único por cada solicitud de cambios, para evitar la duplicidad de los mismos y facilitar su monitoreo. 4. En caso de tratarse de un cambio derivado de un incidente, problema o iniciativa, incluidas la de mejora, referir el identificador de esos otros registros. 5. Procurar que la solicitud incluya una ventana de tiempo del cambio, en la que se considere el tiempo que demandará aplicar todas las actividades, cuando sea pertinente. 6. Definir y comunicar las autorizaciones con las que deberán contar las unidades responsables y usuarios, así como los servidores públicos de la propia DGTEC solicitantes del cambio para hacer su solicitud, cuando así aplique. 7. Solicitar que se enlisten, en el Repositorio o inventario de los elementos del ambiente productivo, los elementos que serán impactados directa o indirectamente por el cambio. 8. Establecer la documentación mínima que se requerirá para soportar la

	<p>solicitud de cambio.</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Definir qué documentación será la mínima requerida para solicitar un cambio de emergencia. 10. Determinar qué documentación sería opcional para ciertos tipos de cambio. 11. Definir los tipos de cambio posibles, para la clasificación de las solicitudes de cambio, se deberá considerar al menos los tres tipos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de rutina • Cambio normal • Cambio de emergencia 12. Desarrollar un procedimiento en particular para cada tipo de cambio. 13. Establecer un mecanismo para diferenciar aquellos cambios que resultan de un incidente o problema, de los que derivan con motivo de una mejora. 14. Definir durante el diseño del proceso de Administración de cambios, los estatus que reflejen los diferentes estados por los que puede pasar un cambio. 15. Los estatus del cambio deberán estar disponibles para su uso en la herramienta de software del proceso y deberán ser susceptibles de cambiar conforme se requiera. 16. Definir las reglas que aplicarán para el cambio de estatus de un registro de cambio en la herramienta de software. 17. Deberán considerarse, para resolver los cambios, al menos los cuatro tipos de prioridad siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Baja • Normal • Alta • urgente 18. Definir los niveles que se necesitarán para categorizar los cambios. 19. Definir las categorías de cambio que se prevé puedan abarcar la mayor parte de los posibles tipos de cambio, considerando su naturaleza. 20. Las categorías de los cambios deberán describir el rubro afectado, tales como: procesos, hardware, software, aplicaciones. 21. Las subcategorías deberán estar relacionadas con la categoría del nivel anterior y refieren el detalle de ese nivel.
<p>Relación de productos:</p>	<p>Formato de Mecanismos de gestión por tipo de cambio Formato de Catálogo de categorías del cambio Formato de Catálogo de estatus de cambio Repositorio o inventario de los elementos del ambiente productivo</p>

III. Definir los equipos responsables de evaluar y ejecutar el cambio

<p>Descripción:</p>	<p>Definir los equipos responsables de evaluar y ejecutar los cambios que se autoricen, con base en el origen, complejidad y alcance de los cambios que se presentan</p>
<p>Factores críticos:</p>	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador del proceso de gestión de cambios, conjuntamente con el Administrador de cambios, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar dentro de la DGTEC a los especialistas para la evaluación y ejecución de cambios. 2. Registrar en la herramienta de software para el proceso de Administración de cambios a los especialistas identificados.
<p>Relación de productos:</p>	<p>Formato de Relación de especialistas para la evaluación y ejecución de cambios</p>

IV. Registro y clasificación de la solicitud de cambio

Descripción:	Efectuar el registro de la solicitud del cambio y determinar su impacto, la urgencia y prioridad respecto a otros cambios y la ruta que se seguirá para su evaluación.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador de cambios deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir la solicitud de cambio por los canales de comunicación establecidos para este fin. 2. Validar que la solicitud de cambio se entregó en el formato que se haya definido con ese propósito, para lo cual: <ul style="list-style-type: none"> • Verificará que la solicitud contenga el detalle del cambio • Verificará que contenga la justificación de la solicitud de cambio, en términos de beneficios para la Institución. 3. Rechazar las solicitudes de cambios incompletos. 4. Validar que el solicitante del cambio esté autorizado para requerirlo. 5. Contar preferentemente con una herramienta de software que permita capturar en un registro electrónico, la información prevista en la solicitud de cambio. 6. Clasificar y registrar la solicitud de cambio con base en la información prevista en el formato y la documentación de soporte adjunta, tomando en cuenta los tipos de prioridad descrito en la actividad ACMB-1. 7. Generar las órdenes de trabajo para la evaluación del cambio, cuando por el tipo de cambio así se requiera. <p>Toda la información que se genera en esta actividad actualizará el Repositorio de solicitudes de cambio.</p>
Relación de productos:	<p>Formato de Solicitud de cambio” (registrada y clasificada</p> <p>Formato de Orden de trabajo para la evaluación del cambio</p> <p>Repositorio de solicitudes de cambio</p>

V. Evaluación del cambio

Descripción:	Efectuar la evaluación de la solicitud del cambio y coordinar a los involucrados para su ejecución, debiendo establecer el programa asociado al cambio solicitado.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que las áreas responsables de ejecutar el cambio deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Considerar para la evaluación lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitante del cambio. • Justificación del cambio. • Beneficios del cambio. • Riesgos asociados al cambio. • Recursos que se requieren para realizar el cambio. • Responsables de la ejecución prueba e implementación del cambio. • Relación de este cambio con otros previos. • Tipo de cambio y prioridad del cambio. 2. Efectuar la evaluación del cambio. <p>Excepcionalmente, se efectuará una segunda evaluación que será realizada por el Grupo de trabajo asesor de cambios y/o Grupo de trabajo asesor de cambios de emergencia y el Administrador de cambios, esta evaluación tendrá que ser agendada de acuerdo a la disponibilidad de estos grupos.</p>

	<p>Se deberán establecer los grupos de trabajo mencionados en el párrafo anterior, integrado por diversos servidores públicos de la DGTEC.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Definir y categorizar el riesgo implícito en el cambio. 4. Determinar si la prioridad o categoría del cambio necesitan ser actualizados. 5. Definir los programas asociados al cambio, con base en el resultado de la evaluación y su autorización, 6. Coordinar las actividades para que los Especialistas responsables de ejecutar el cambio lo programen. 7. Actualizar y compartir el calendario de cambios con los involucrados en el cambio. 8. Documentar todas las actividades realizadas en el registro del cambio. 9. Generar, cuando sea aprobado el cambio, las órdenes de trabajo para su ejecución.
Relación de productos:	<p>Formato de Solicitud del cambio evaluada Formato de Agenda de evaluaciones extraordinarias Formato de Programas actualizados asociados al cambio Formato de Calendario de cambios Formato de Ordenes de trabajo para ejecución del cambio</p>

VI. Canalización de la solicitud de cambio

Descripción:	Efectuar la canalización de la solicitud de cambio y su orden de trabajo dependiendo de su tipo, así como de su prioridad y categoría, la solicitud se dirige la actividad que aplique, según el procedimiento que corresponda.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el administrador de cambios y los especialistas del cambio deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar qué procedimiento aplica para el tratamiento de la solicitud, con base en el tipo, prioridad y categoría, 2. Canalizar la solicitud de cambio y su orden de trabajo a la actividad que corresponda, según el procedimiento. 3. Documentar todas las actividades realizadas en el registro del cambio. 4. Dar seguimiento al avance del cambio.
Relación de productos:	<p>Formato de Solicitud de cambio canalizada Formato de Órdenes de trabajo</p>

VII. Pruebas previas y posteriores al cambio

Descripción:	Ejecución de pruebas previas a la implantación del cambio, y de pruebas una vez implantado en mismo.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que los especialistas responsables de ejecutar el cambio, con el apoyo del Administrador de cambios, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Programa de pruebas y su ejecución son obligatorios para cualquier tipo de cambio. 2. Incluir, todo cambio, al Programa de retorno, a través del cual será posible regresar el entorno a su estado original. 3. Ejecutar el Programa de pruebas previas a la implementación al cambio, de no ser exitosas, aplicar el Programa de retorno y documentar todas las actividades realizadas, en el Registro del cambio. 4. Ejecutar el Programa de pruebas posteriores a la implementación del cambio, de no ser exitosas, aplicar el Programa de retorno y documentar

	<p>todas las actividades realizadas, en el Registro del cambio.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Adecuar, para los cambios de emergencia, la requisición de pruebas, con el propósito de que se realicen de acuerdo al tiempo y necesidad que plantee el escenario que se experimente en la operación. 6. Verificación del cambio efectuado y sus resultados con el fin de obtener la aceptación de éste por parte de todos los involucrados. 7. Registrar la información detallada e inmediata acerca de la solicitud del cambio y los resultados de ésta como un elemento de configuración, de acuerdo con el proceso de Administración de la configuración.
Relación de productos:	<p>Formato de Solicitud de cambio (exitoso o fallido)</p> <p>Formato de Programa de pruebas</p> <p>Formato de Registro de pruebas previas y posteriores, incluyendo documentación de soporte</p> <p>Formato de Aceptación de resultados del cambio</p>

VIII. Revisión y cierre del cambio

Descripción:	Revisar y valorar los resultados del cambio efectuado.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el administrador de cambios, con el apoyo de los especialistas responsables de ejecutar el cambio deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Considerar para la revisión y valoración lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de los objetivos. • La percepción de los usuarios respecto al cambio. • Averiguar si se utilizaron los programas de retorno en alguna fase del proceso. • Si las actividades realizadas en el cambio se hicieron conforme a lo planeado o si se presentó alguna desviación importante que haya derivado en un riesgo para el ambiente operativo o para el cambio mismo, o haya resultado en la falla del cambio. 2. Confirmar si el cambio logró su objetivo. 3. Verificar con el representante de los involucrados si surgieron incidentes o problemas, a partir de la aplicación del cambio. 4. Medir la satisfacción del solicitante del cambio y demás involucrados, respecto a la ejecución del cambio y a los resultados logrados. Obtener el visto bueno de todos los involucrados para el cierre del cambio. 5. Documentar todas las actividades realizadas, en el registro del cambio. 6. La evaluación del rendimiento del proceso se efectuará mediante el proceso de Administración de la evaluación de TIC. Toda la información generada en esta actividad deberá integrarse al Repositorio de solicitudes de cambio y actualizarse.
Relación de productos:	Formato de Solicitud de cambio cerrada

Descripción de Roles:

Rol	Descripción
Administrador de cambios:	<p>Establece un punto único de gestión de solicitudes de cambio.</p> <p>Define el procedimiento de solicitud y evaluación del cambio.</p> <p>Define los Responsables de evaluar y ejecutar el cambio.</p> <p>Coordina del registro y solicitud de cambio.</p>

	Canaliza la solicitud de cambio. Apoya en las pruebas previas y posteriores al cambio. Efectúa el cierre del cambio.
Grupo de trabajo asesor de cambios:	Evalúa y coordina cambios excepcionales.
Grupo de trabajo para cambios de emergencia:	Evalúa y coordina cambios excepcionales.
Solicitante del cambio:	Efectúa la solicitud del cambio y aprueba el cambio efectuado.
Especialistas responsables de ejecutar el cambio:	Apoyan en la evaluación y coordinación del cambio. Apoyan en la canalización de la solicitud del cambio. Efectúan las pruebas previas y posteriores del cambio.

Indicadores:

I. Eficiencia en la solicitudes de cambios

Objetivo:	Conocer la eficiencia en la atención a las solicitudes de cambio
Descripción:	Obtener la medición de la eficiencia del proceso por medio del número de cambios exitosos y su relación con el total de cambios ejecutados
Dimensión:	Eficiencia
Tipo:	De gestión
Fórmula:	$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\text{Número de cambios exitosos}}{\text{Total de cambios ejecutados}} * 100$
Responsable:	Administrador del proceso
Frecuencia del cálculo:	Mensual

Documentación soporte del proceso

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar la documentación soporte del proceso para la gestión de cambios considerando cuando menos lo siguiente:

- Objetivo
- Alcance
- Roles y responsabilidades
- Diagrama de Flujo
- Protocolo o etiqueta de atención al usuario
- Indicadores de Desempeño
- Premisas y Políticas de Operación

Plan para la implementación del proceso de gestión de cambios

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar el siguiente Plan de Trabajo para el proceso de Administración de Cambios:

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	Responsable
53	Administración de Cambios	130 días	lun	vie		

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	Responsable
			07/02/11	05/08/11		
54	Diseño del Proceso	50 días	lun 07/02/11	vie 15/04/11	5	Proveedor
55	Implementación del Proceso	50 días	lun 18/04/11	vie 24/06/11	54	Proveedor
56	Estabilización del Proceso	20 días	lun 27/06/11	vie 22/07/11	55	Proveedor
57	Capacitación en el Proceso	10 días	lun 25/07/11	vie 05/08/11	56	Proveedor

4.3.2.2.2 Administración de Liberaciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar el proceso para la gestión de liberaciones y entrega, el cual deberá de considerar lo siguiente:

Objetivo General:

Establecer los mecanismos mediante los cuales la solución tecnológica o servicio que se entregue para su puesta en operación cumpla con los requerimientos técnicos necesarios.

Objetivos Específicos:

1. Procurar que el paquete de liberación de una solución tecnológica o servicio sea construido, instalado, probado y desplegado eficientemente en el ambiente de implementación de manera oportuna y exitosa.
2. Propiciar que los paquetes de liberación sean rastreados, verificados, desinstalados y respaldados ágilmente para responder oportunamente a cambios o eventos inesperados.
3. Procurar que los paquetes de liberación y los componentes que los constituyen, sean registrados total y correctamente en la bases de datos de configuraciones, para que los involucrados garanticen el mantenimiento, la continuidad y la disponibilidad del servicio.

Descripción del Proceso

I. Establecer criterios para la creación de unidades y paquetes de liberación

Descripción:	Definir los niveles que se emplearán como unidad de liberación, de acuerdo con la conveniencia y necesidades de la Institución, así como de los recursos que se puedan destinar para su administración.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el responsable de la construcción del paquete de liberación deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, definir y considerar los tipos de unidades de liberación. La unidad de liberación puede variar dependiendo de los tipos o elementos de los activos de servicio o componentes, tales como hardware y software. 2. Decidir el nivel de detalle o granularidad de la unidad de liberación, considerando que la complejidad y efectividad de las actualizaciones subsecuentes, estarán directamente relacionadas con el nivel que se decida. 3. Considerar el costo y facilidad de liberar, actualizar y retirar la unidad de liberación en relación a su tamaño y complejidad de la propia unidad de liberación y los elementos con los que se relaciona. Los costos y el tiempo necesario para construir, distribuir y probar la unidad de liberación, dependerá del tipo, tamaño y complejidad de la

	<p>propia unidad y los elementos con los que se relaciona.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Procurar que los elementos se puedan construir y probar en paralelo e integrar en un solo paquete de liberación. 5. Decidir entre la unidad de liberación propuesta u otras unidades, el paquete de liberación, los servicios de TIC y la infraestructura, tomando en cuenta la complejidad de las interfaces que existirán. 6. Constatar que el paquete de liberación consista de activos y componentes compatibles entre sí. 7. Revisar que puede construirse, instalarse y probarse el paquete de liberación. 8. Verificar interdependencias entre las unidades de liberación que conforman el paquete de liberación, así como el paquete en cuestión y otros paquetes de liberación. <p>El paquete de liberación debe ser diseñado de tal forma que algunas unidades de liberación puedan ser removidas si causan fallas durante su prueba u operación.</p>
Relación de productos:	<p>Formato de Criterios de definición de unidades de liberación</p> <p>Formato de Criterios de definición de paquetes de liberación</p>

II. Identificar individualmente las versiones

Descripción:	Identificar individualmente y de manera única las versiones de las unidades y paquetes de liberación.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el responsable de la construcción del paquete de liberación deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer reglas para la identificación de las unidades y paquetes de liberación. <p>Dicha identificación debe incluir una referencia al elemento de configuración que representa, así como un número de versión de la unidad y paquetes de liberación, que normalmente se compone de varias partes que indican el nivel e importancia de esa versión en particular</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El identificador de la versión de la unidad y paquetes de liberación deberá incluir una referencia al elemento de configuración que representa y el número de versión. 3. Procurar el uso de un sistema para administrar las versiones de las unidades y paquetes de liberación.
Relación de productos:	<p>Formato de Nomenclatura para identificación de versiones</p> <p>Formato de Guía de identificación de versiones</p>

III. Elegir la opción de liberación más conveniente

Descripción:	Elegir el método más adecuado de liberación, considerando las ventajas así como los riesgos, y dependiendo del tipo, volumen, número de ubicaciones y complejidad de la liberación que se vaya a realizar.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el responsable de la construcción del paquete de liberación deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar métodos para el despliegue del paquete de liberación, los cuales consideran lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • El diseño y uso de los diversos métodos de despliegue, la infraestructura y recursos con los que se cuenta; cada método de liberación debe contar con procedimientos, riesgos y complejidad diferentes en distintos tiempos de la liberación. • El diseño y uso de los diversos de despliegue, las características críticas de la solución tecnológica y su alcance se clasificarán

	<p>conforme a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Liberación masiva: solo si el riesgo y recursos demandados son bajos, cuando sea rutinario o si la liberación es emergente. ii. - Liberación por fases: cuando el riesgo sea admisible y se necesite realizar comprobaciones antes de una liberación masiva o cuando se necesite afinar el procedimiento. iii. - Liberación obligatoria: cuando se requiera forzar el paso a producción de la liberación. iv. - Liberación de acceso voluntario: cuando se pueda centralizar el almacenamiento de la liberación y se quiera dar la opción de elegir el momento del despliegue al usuario. v. - Liberación automática: que permita lograr repetitividad y consistencia, previo a verificar la compatibilidad del elemento destino para recibir la liberación, seleccionar la población, destino específico e incluso automatizar mediante calendario, hacer el despliegue con el mínimo de intervención humana. <ol style="list-style-type: none"> 2. Considerar la tolerancia e impacto de errores de la liberación en la Institución, cuando se escoja un método de liberación manual. 3. Justificar y aprobar el método de liberación que se elija para cada paquete de liberación y comunicarlo a los involucrados interesados.
Relación de productos:	Formato de Documento de método de liberación y entrega

IV. Desarrollar el Programa de liberación y entrega

Descripción:	Desarrollar el Programa de liberación y entrega.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el responsable de la implementación del paquete de liberación deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir en el Programa de liberación y entrega las de la funcionalidad del sistema que serán desplegadas en las liberaciones. El Programa referido, se compone a su vez de otros programas, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Programa para construir y probar previo a liberar en producción. • Programa de pilotos. • Programa del despliegue. • Programa de logística y entrega. 2. Validar el Programa de liberación y entrega contra los programas que tenga la DGTEC, con los que pudiera tener un conflicto o debiera coordinarse, definiendo el criterio de pase o falla de la liberación. 3. Acordar y compartir el Programa de liberación y entrega con las unidades responsables de servicios que pudieran resultar afectados de tal forma que ésta pueda realizar acciones preventivas. 4. Autorizar, mediante el proceso de Administración de cambios, la ejecución de las actividades del Programa de liberación y entrega que pudieran afectar el ambiente productivo. 5. Definir, de ser el caso, el programa piloto determinando su tiempo de duración, participantes, recursos de soporte, entre otros.
Relación de productos:	Formato de Programa de liberación y entrega Repositorio de configuraciones

V. Ejecutar el Programa de liberación y entrega

Descripción:	Ejecución de las actividades del Programa de liberación y entrega.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador de liberación y entrega, con el apoyo del Responsable de la implementación del paquete de liberación, deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Construir el paquete de liberación, para lo cual deberán considerar: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el ambiente que se necesita para construir las liberaciones. • Definir los procedimientos, metodologías, herramientas y lista de verificación que deberían aplicarse para asegurar que el paquete de liberación sea construido de manera estándar, controlada y replicable. • Hacer uso de modelos y metodologías especializadas para la gestión de las actividades de construcción. • Asegurar que las actividades de construcción, así como el ambiente, cumplen con las reglas y regulaciones, incluyendo las de seguridad de la información. • Los avances en la construcción y pruebas deberán registrarse. • Probar los elementos que compondrán la liberación • Empaquetar las liberaciones considerando el modelo y definición de los paquetes y unidades de liberación. • Programar las actividades de transición a la operación: transferencia de responsabilidad de recursos e instalaciones. • Establecer las actividades para la entrega de la documentación y la experiencia a la operación, mediante el proceso de Administración del conocimiento. • Identificar la necesidad y solicitar la autorización de operar en dos ambientes cuando exista una liberación por fases. • Documentar la construcción y liberación. 2. Efectuar pruebas del paquete de liberación, para lo cual considerarán: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el ambiente necesario para probar las liberaciones, procurando que sea lo más similar posible al ambiente productivo en el que se realizará la liberación. • Constatar que las actividades de prueba, así como el ambiente, cumplen con las reglas y regulaciones, incluyendo las de seguridad de la información. • Establecer controles y procedimientos para medir el impacto de la liberación en el ambiente, una vez que se haya desplegado. • Integrar actividades mediante las cuales se verifique que tanto el ambiente, como los servicios y usuarios afectados por la liberación, estén listos para recibir la liberación. • Lograr un balance entre los recursos a usar en las pruebas y los beneficios que se derivarán. 3. Establecer el soporte temprano, para lo cual: <ul style="list-style-type: none"> • Contarán con un programa de la operación del paquete con los recursos y la aplicación de las experiencias generadas durante la construcción y la liberación. • Delimitar el alcance y duración del soporte temprano
Relación de productos:	Formato de Paquete de liberación entregado a ambiente productivo

VI. Realizar pruebas del servicio

Descripción:	Verificar que el servicio y ambiente sobre el que se realiza la liberación y la entrega final, recibe de facto los beneficios esperados que originaron el
---------------------	---

	cambio y la liberación, con un impacto limitado en caso de surgir alguna situación negativa inesperada.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador de liberación y entrega deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que la integridad de los paquetes de liberación se haya mantenido durante las actividades de liberación y se registre en el Repositorio de configuraciones. 2. Validar que una vez liberado el paquete, el servicio en el que participa cumple con los niveles de servicio. 3. Identificar si hay impacto no previsto en el ambiente, que se manifieste en forma de incidentes o problemas. 4. Verificar que el servicio se puede usar como se esperaba. 5. Probar los servicios y/o componentes dependientes o afectados directa e indirectamente por la liberación. 6. Buscar sinergias en los programas pilotos, considerando que pueden demandar tiempo y productividad de los usuarios. 7. Reportar el avance y resultados de las pruebas sobre las liberaciones. 8. Verificar y reportar si la liberación se cumplió dentro del tiempo y costo previstos. 9. Confirmar que el monto de incidentes y problemas que pudieran derivarse de la liberación sean aceptables por la Institución y los usuarios.
Relación de productos:	<p>Formato de Resultado de las pruebas del servicio Formato de Reporte de entrega</p>

Descripción de Roles:

Rol	Descripción
Responsable de la implementación del paquete de liberación:	Desarrolla programas de liberación y entrega.
Responsable de la construcción del paquete de liberación:	<p>Establece criterios para la creación de unidades y paquetes para la liberación.</p> <p>Identifica individualmente las versiones de las unidades y paquetes de liberación.</p> <p>Elige la opción de liberación más conveniente.</p>
Administrador de liberación y entrega:	<p>Ejecuta el programa de liberación y entrega.</p> <p>Realiza pruebas del servicio.</p>

Indicadores:

I. Eficiencia en el proceso de liberación y entrega

Objetivo:	Conocer los resultados del proceso mediante la medición de su eficiencia.
Descripción:	Obtención de la relación de paquetes de liberación entregados en tiempo y forma y las solicitudes programadas de construcción de los paquetes de liberación
Dimensión:	Eficiencia
Tipo:	De gestión

Fórmula:	$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\text{No. de paquetes de liberación registrados en tiempo y forma en el CMDB}}{\text{Total de paquetes de liberación solicitados}} * 100$
Responsable:	Administrador del proceso
Frecuencia del cálculo:	Mensual

Documentación soporte del proceso

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar la documentación soporte del proceso para la gestión de liberaciones considerando cuando menos lo siguiente:

- Objetivo
- Alcance
- Roles y responsabilidades
- Diagrama de Flujo
- Protocolo o etiqueta de atención al usuario
- Indicadores de Desempeño
- Premisas y Políticas de Operación

Plan para la implementación del proceso de gestión de liberaciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar el siguiente Plan de Trabajo para el proceso de Administración de Liberaciones:

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	Responsable
58	Administración de Liberaciones	130 días	lun 07/02/11	vie 05/08/11		
59	Diseño del Proceso	50 días	lun 07/02/11	vie 15/04/11	5	Proveedor
60	Implementación del Proceso	50 días	lun 18/04/11	vie 24/06/11	59	Proveedor
61	Estabilización del Proceso	20 días	lun 27/06/11	vie 22/07/11	60	Proveedor
62	Capacitación en el Proceso	10 días	lun 25/07/11	vie 05/08/11	61	Proveedor

4.3.2.2.3 Administración de Configuraciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar el proceso para la gestión de configuraciones, el cual deberá de considerar lo siguiente:

Objetivo General:

Mantener actualizada y disponible la información funcional y técnica relativa a las soluciones tecnológicas, los entornos de pruebas, de calidad, de pre-operación y de operación para hacer eficiente la ejecución de los procesos cuya operación requiera acceder a los datos de configuraciones, versiones y características de los servicios.

Objetivos Específicos:

1. Identificar, registrar, controlar y verificar los datos de las soluciones tecnológicas, los entornos de pruebas, de calidad, de pre-operación y de operación, incluyendo sus atributos, relaciones con otros elementos, versiones, memorias técnicas de desarrollo y documentación relacionada.
2. Procurar que la información contenida en el Repositorio de configuración se mantenga actualizada y accesible a los usuarios involucrados, asociándoles permisos acorde a su función y a los procesos en que intervienen.

Descripción del Proceso

I. Establecer el alcance del proceso

Descripción:	Elaborar las definiciones del alcance necesario del proceso de Administración de la configuración, de manera que contenga a la totalidad de los activos de TIC y los principales elementos de configuración.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el administrador del proceso de la configuración deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar qué activos y elementos del ambiente actual y futuro, serán administrados por el proceso de Administración de la configuración, con base en las necesidades de la DGTEC y considerando los recursos con los que cuenta. Establecer un programa de alcance por fases considerando además de la criticidad de los activos y elementos a gestionar, sus tipos, los servicios actuales y futuros, así como el número de localidades, infraestructura y característica de las mismas. Definir los objetivos específicos mediante el proceso de Administración de configuración, así como los procedimientos que regirán al proceso y su Repositorio de configuración. Seleccionar los elementos de configuración a los que se les constituirá una línea base. Decidir si se incluyen dentro del alcance del proceso, ciertos activos y elementos de configuración que pertenecen a proveedores. Considerar la criticidad y participación de esos activos y elementos en los servicios que se proveen, para tomar esta decisión. Cuidar el riesgo de falta de claridad y deficiente programación en el alcance de este proceso, que deriva del mal uso de los recursos y en que los resultados y valor del proceso no sean los que requiere la Institución. <p>Toda la información generada en esta actividad será integrada al Documento de definición de alcance del proceso.</p>
Relación de productos:	Formato de Documento de definición de alcance del proceso

II. Definir e identificar los activos y elementos de configuración

Descripción:	Definir e identificar los activos y elementos de configuración, así como sus estructuras, que se administrarán a través del proceso, estableciendo la estructura del Repositorio de configuraciones.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el administrador de activos de servicios deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir los atributos de los activos y elementos de configuración, que considerarán, entre otros, el identificador único, el nombre, la descripción, los componentes, la ubicación, la línea base, el estatus, la versión, el rol responsable e histórico, así como los criterios de relaciones con otros elementos y las clases y categorías que estarán disponibles para clasificar y controlar los elementos. <p>La identificación de los activos y elementos de configuración se trata de una actividad continua, principalmente después de la ejecución de proyectos de cambios, ordenes de trabajo, liberaciones y transiciones a la operación.</p> <ol style="list-style-type: none"> Establecer las propiedades mínimas que conformarán la línea base de cada elemento y activo que se integrará al proceso de Administración de la configuración. Establecer un acuerdo respecto de la nomenclatura para los elementos y referir en el nombre la versión, clase, grupo, tipo, asegurándose de que

	<p>sea corto e ilustrativo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Verificar que las nomenclaturas, datos y su estructura, así como los procedimientos de recopilación, actualización y despliegue de información de la configuración, cumplan con las disposiciones jurídicas aplicables. 5. Corregir, de ser necesario, las desviaciones identificadas en el punto anterior. 6. Usar, en la medida de lo posible, las definiciones, estructuras y códigos que pudieran existir en la Institución. 7. Utilizar, cuando sea posible, herramientas tecnológicas para la identificación y actualización de elementos de configuración. 8. Decidir el procedimiento y formato de etiquetado de los elementos físicos, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables. 9. Desarrollar el modelo lógico del Repositorio de la configuración, en el que se describen las relaciones y posición de un elemento de configuración en cada estructura definida. <p>Lo anterior, lo realizará partiendo de un modelo de la configuración que vaya de lo general a lo particular, esto es desde el elemento de configuración padre, hasta los componentes del elemento de configuración descendiente.</p>
Relación de productos:	<p>Formato de Definición de elementos de configuración Estructura del Repositorio de configuraciones Repositorio de conocimientos de dominios tecnológicos</p>

III. Definir las relaciones de los activos y elementos de configuración

Descripción:	<p>Ubicar las relaciones entre los elementos de configuración para lograr un mapa conceptual del ambiente y para que esta información apoye la toma de decisiones.</p>
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el administrador de activos de servicios, conjuntamente con el Administrador de la CMDDB, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir las relaciones válidas y las reglas que regirán las tareas relacionadas con la toma de decisiones. 2. Definir y estructurar las relaciones entre los elementos de configuración y también con elementos de otros procesos y sistemas tales como: acuerdos de niveles de servicio, roles, documentación, registros de incidentes, problemas, cambios y liberaciones, entre otros. 3. Definir la dependencia entre los elementos y sus componentes. 4. Determinar qué tipo de relaciones son válidas desde el punto de vista de bases de datos, (uno a uno, uno a todos, todos a uno)
Relación de productos:	<p>Estructura de relaciones de elementos</p>

IV. Definir la línea base de los activos y elementos de configuración

Descripción:	<p>Definir líneas base que permitan establecer la configuración oficial y autorizada de un elemento de configuración, que servirá como punto de referencia para controlar el ambiente operativo, así como para tener una base de copia de configuración y de comparación, en caso de necesitarse replicar o verificar ese elemento.</p>
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el administrador del sistema de administración de la configuración deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir líneas base conforme a lo siguiente:

	<ul style="list-style-type: none"> • Considerando inicialmente, que se fijen las líneas base de los elementos de configuración críticos, y de manera incremental, abarcar la totalidad de las líneas base de los elementos de configuración que se integrarán a al Repositorio de configuraciones. • Mediante un identificador que tome en cuenta versiones. • Acordar las líneas con los involucrados a efecto de que sean validadas tomando en cuenta las necesidades de la Institución. • Variar y adaptar las líneas conforme se necesite, tomando en cuenta que cualquier cambio debe ser previamente autorizado y gestionado siguiendo el proceso de Administración de cambios. <p>2. Mantener el histórico de todas las líneas base.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pueden existir diferentes líneas base que correspondan a diferentes etapas del elemento al que pertenecen. • Considerar que un elemento de configuración puede tener más de una línea base vigente.
<p>Relación de productos:</p>	<p>Estructura del Repositorio de configuraciones Repositorio de configuraciones</p>

V. Definir los estados del activo de TIC o elemento de la configuración

<p>Descripción:</p>	<p>Definir los estados que podrán usarse para identificar de manera exacta y clara la condición del elemento al momento de la consulta.</p>
<p>Factores críticos:</p>	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el administrador de la CMDB, con el apoyo del Administrador de activos de servicios y el Analista de la CMDB, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el mecanismo de autorización para que un activo de TIC o elemento de configuración pase de un estado a otro. 2. Contar con autorización para llevar a cabo cambios de estados de un activo de TIC o elemento, de acuerdo al proceso de Administración de cambios. Todo elemento de configuración debe referir, de manera correcta y actualizada, el estado en que se encuentra el mismo. 3. Establecer que ningún dato de un activo de TIC o elemento de configuración retirado, sea eliminado del Repositorio de configuraciones. 4. Establecer estados que indiquen una condición de “fuera de uso” y que inhabiliten su uso e impidan que pueda ser relacionado con elementos activos. 5. Establecer identificadores de estados descriptivos y cortos, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • En desarrollo • Borrador • Aprobado • Activo • Suspendido • Fuera de uso
<p>Relación de productos:</p>	<p>Formato de Catálogo de estados de elementos de configuración Criterios para el uso del estado de un elemento de configuración</p>

VI. Ejecutar controles de la configuración

<p>Descripción:</p>	<p>Programar y ejecutar controles sobre los activos de TIC y los elementos de configuración para mantener su consistencia y verificar que se encuentre actualizada.</p>
----------------------------	---

<p>Factores críticos:</p>	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el administrador del sistema de administración de la configuración CMS, con el apoyo del Administrador del proceso de Administración de la configuración y el Analista de la CMDB, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generar un modelo de control de la configuración. <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un programa de control para cada herramienta que participe en este proceso de tal forma que queden alineadas con el Modelo de control de configuración. • Revisar que sólo aquellos elementos de la configuración autorizados e identificados, sean registrados al Repositorio de configuraciones. • Constatar que cualquier modificación de un elemento de configuración que se incorpore en el Repositorio de configuraciones, sea realizada siguiendo el proceso de Administración de cambios.
<p>Relación de productos:</p>	<p>Modelo de control de la configuración</p>

VII. Verificar el Repositorio de configuraciones

<p>Descripción:</p>	<p>Verificar que la información contenida en el Repositorio de configuraciones sea correcta.</p>
<p>Factores críticos:</p>	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador del sistema de administración de la configuración CMS, con apoyo del Administrador del proceso de Administración de la configuración y el Analista de la CMDB, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar verificaciones en el Repositorio de configuraciones después de la implementación de este proceso o después de la realización de un cambio mayor en el ambiente. 2. Establecer un programa de verificaciones, según sea requerido o se identifique la necesidad de hacerlo por alguna inconsistencia en el Repositorio de configuraciones. 3. Procurar que las actividades de verificación se lleven de acuerdo al proceso de Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de la DGTEC. 4. Verificar que toda integración o actualización de información relacionada con un elemento de configuración, se llevó a cabo según los procedimientos establecidos en este proceso. 5. Establecer verificaciones periódicas a la información del Repositorio de configuraciones con el propósito de confirmar que la misma este correcta respecto al ambiente en operación: Algunos de los aspectos a verificar son: <ul style="list-style-type: none"> • Que las líneas base están siendo respetadas, según se establecieron. • Comprobar que la documentación de liberaciones y de configuración sea correcta. • Determinar si el estatus de los elementos de la configuración en el Repositorio de configuraciones coinciden con los estados físicos que tienen en el ambiente operativo. • Confirmar que en el ambiente operativo, sólo se están usando elementos de configuración autorizados y registrados en el Repositorio de configuraciones. 6. Investigar los hallazgos relacionados con elementos no registrados y no autorizados y considerar acciones correctivas para tratar posibles fallas en procedimientos y comportamiento de los servidores públicos de la DGTEC y de toda aquella persona autorizada para acceder al Repositorio de configuraciones. <p>Cualquier herramienta, equipo de prueba, dispositivos u otro elemento no</p>

	<p>registrado debe ser eliminado, o registrado a través del proceso de cambios.</p> <p>7. Registrar e incorporar en el documento Reporte de resultados de verificación del Repositorio de configuraciones, los resultados de las verificaciones, incluyendo la totalidad de las excepciones encontradas (hallazgos y “no conformidades”).</p>
Relación de productos:	<p>Formato de Programa de verificaciones al Repositorio de configuraciones</p> <p>Formato de Reporte de resultados de verificaciones al Repositorio de configuraciones</p>

VIII. Desarrollar y controlar los almacenes y librerías en el Repositorio de configuraciones

Descripción:	Controlar los elementos utilizados para la entrega de servicios.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Administrador del proceso de Administración de la configuración, con apoyo del Administrador de la CMDB y el Analista de la CMDB, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> Integrar o desarrollar los repositorios lógicos y físicos de configuraciones, tales como: <ul style="list-style-type: none"> Librería segura. Librería definitiva de medios. Almacén seguro. Almacén de repuestos definitivos. Los demás repositorios que se precisan en el proceso de Administración de la configuración. Desarrollar mecanismos para la actualización de la información que se derive de los repositorios arriba señalados. Establecer perfiles y permisos para el acceso a la información contenida en el Repositorio de configuraciones. Implementar controles para la seguridad de los repositorios lógicos y físicos, que deberán estar sujetos al proceso de Administración de Seguridad de la información.
Relación de productos:	Formato de Catálogo de librerías y almacenes

Descripción de Roles:

Rol	Descripción
Administrador de activos de servicio:	<p>Define e identifica los activos de TIC y elementos de configuración.</p> <p>Define las relaciones los activos de TIC y elementos configuración.</p> <p>Define la línea base de los activos de TIC y elementos de configuración.</p> <p>Define los estados de los activos de TIC y elementos de configuración.</p>
Administrador del proceso de Administración de la configuración:	<p>Establece el alcance del proceso.</p> <p>Verifica el Repositorio de configuraciones.</p> <p>Desarrolla y controla los almacenes y librerías en el Repositorio de configuraciones.</p>
Analista de la CMDB:	<p>Define la línea base de los activos de TIC y elementos de configuración.</p> <p>Apoya en la verificación del Repositorio de configuraciones.</p> <p>Apoya en el desarrollo y control de los almacenes y librerías en el Repositorio de configuraciones.</p>

Administrador de la CMDB:	Define las relaciones de los activos de TIC y elementos de la configuración. Define los elementos de los estados del activo de TIC y elementos de la configuración. Apoya en el desarrollo y control de los almacenes y librerías en el Repositorio de configuraciones.
Administrador del sistema de administración de la configuración CMS:	Define la línea base de los activos de TIC y elementos de configuración. Verifica el Repositorio de configuraciones. Desarrolla y controla los almacenes y librerías en el Repositorio de configuraciones.

Indicadores:

I. Cumplimiento el proceso de administración de la configuración

Objetivo:	Conocer el cumplimiento del proceso
Descripción:	Medir la eficiencia del proceso mediante la medición del número de inconsistencias encontradas en las verificaciones que se efectúen sobre el Repositorio de configuraciones.
Dimensión:	Eficiencia
Tipo:	De gestión
Fórmula:	$\% \text{ de inconsistencias encontradas en la CMDB} = \frac{\text{Número de inconsistencias encontradas en la CMDB}}{\text{Número total de elementos de la CMDB}} * 100$
Responsable :	Administrador del proceso
Frecuencia del cálculo:	Mensual

Documentación soporte del proceso

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar la documentación soporte del proceso para la gestión de configuraciones considerando cuando menos lo siguiente:

- Objetivo
- Alcance
- Roles y responsabilidades
- Diagrama de Flujo
- Protocolo o etiqueta de atención al usuario
- Indicadores de Desempeño
- Premisas y Políticas de Operación

Plan para la implementación del proceso de gestión de configuraciones

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar el siguiente Plan de Trabajo para el proceso de Administración de Configuraciones:

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	Responsable
62	Administración de Configuraciones	190 días	lun 07/02/11	vie 28/10/11		
63	Diseño del Proceso	30 días	lun 07/02/11	vie 18/03/11	5	Proveedor
64	Implementación del Proceso	130 días	lun 21/03/11	vie 16/09/11	63	Proveedor
65	Estabilización del Proceso	20 días	lun 19/09/11	vie 14/10/11	64	Proveedor

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	Responsable
66	Capacitación en el Proceso	10 días	lun 17/09/11	vie 28/10/11	65	Proveedor

4.3.2.2.4 Administración de Conocimientos

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar el proceso para la gestión de conocimientos, el cual deberá de considerar lo siguiente:

Objetivo General:

Promover que el personal de la DGTEC difunda y comparta la información que genere conocimiento.

Objetivos Específicos:

1. Establecer y mantener actualizado un Repositorio de conocimiento que permita compartir información teórica y empírica de TIC, histórica de eventos, proyectos y lecciones aprendidas de la DGTEC.
2. Asegurar la calidad de la información contenida en el Repositorio de conocimiento para que sea fuente de conocimiento.

Descripción del Proceso

I. Diseñar el Sistema de conocimiento

Descripción:	Diseñar el Sistema de conocimiento para la DGTEC, mediante la definición de la estrategia para la administración del conocimiento de acuerdo a las necesidades de información de todos los involucrados en los procesos del “Marco rector de procesos en materia de TIC”.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Responsable del proceso de Administración del conocimiento deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la estrategia de administración del conocimiento de la DGTEC, con base en la identificación de las necesidades de información de todos los involucrados en los procesos del “Marco rector de procesos en materia de TIC”, incluyendo las perspectivas de procesos, proyectos, servicios y arquitectura tecnológica. 2. Definir e integrar los elementos del Sistema de conocimiento basando éste en el enfoque de procesos y de gobernabilidad, dando prioridad a la permanencia del conocimiento teórico y del conocimiento empírico. 3. Integrar el Sistema de conocimiento en un conjunto de directrices y comunicarlas a todos los responsables de repositorios de datos y de información.
Relación de productos:	Formato de Directrices para la administración del conocimiento

II. Diseñar el Repositorio de conocimiento

Descripción:	Definir cómo se identificarán los datos e información para el conocimiento de acuerdo a su tipo y configuración, para ser agrupados, clasificados y documentados de acuerdo con sus características propias, con el objetivo de asegurar que son administrables.
Factores	El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Responsable

<p>críticos:</p>	<p>del Repositorio del conocimiento deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir y documentar criterios para seleccionar datos e información de acuerdo a su tipo. En el diseño del Repositorio de conocimiento debe considerar, entre otros aspectos, los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Qué conocimiento es necesario, basado en las decisiones que va a sustentar. Cuáles condiciones requieren ser monitoreadas. Qué datos/información se encuentran disponibles (que pueden ser almacenados). Este análisis puede originar requerimientos para ajustar prácticas de trabajo, con el propósito de facilitar la captura de datos que de otra manera no están disponibles. Documentar las características que deben tener los datos e información para almacenarlos en el Repositorio de conocimiento. Diseñar la arquitectura lógica del Sistema de conocimiento, incluyendo los subsistemas de conocimiento y la estructura del Repositorio de conocimiento (datos e información). Establecer Responsables en la administración del Repositorio de conocimiento. Seleccionar la configuración por tipo de datos e información que compone el Repositorio de conocimiento. Clasificar los datos e información de conocimiento por tipo de dato e información, como ayuda para identificar el uso, estado y localización. Especificar los atributos de mayor importancia por tipo de activo. Identificar aquellos datos e información de conocimiento que deben alojarse en el Repositorio de conocimiento.
<p>Relación de productos:</p>	<p>Repositorio de conocimiento</p>

III. Especificar los procedimientos de administración del Repositorio de conocimiento

<p>Descripción:</p>	<p>Determinar los procedimientos para administrar el contenido del Repositorio de conocimiento. Incluye la determinación de los medios de almacenamiento, procedimientos, y herramientas para registrar y acceder a los elementos del repositorio.</p>
<p>Factores críticos:</p>	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Responsable del Repositorio del conocimiento deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> Especificar los procedimientos y sus reglas para almacenar y recuperar elementos del Repositorio de conocimiento. Definir los mecanismos de operación y control: alimentación, consulta, mantenimiento y respaldo. <ul style="list-style-type: none"> Identificar los momentos en el ciclo de vida de los procesos, servicios y/o proyectos en los que se deberá recolectar los datos. Establecer la autoridad y la responsabilidad sobre todos los elementos del Repositorio de conocimiento. Documentar los mecanismos de operación y control: alimentación, consulta, mantenimiento y respaldo. <ul style="list-style-type: none"> Identificar los momentos en el ciclo de vida de los procesos, servicios y/o proyectos en los que se deberán recolectar datos e información. Establecer la autoridad y la responsabilidad sobre todos los elementos del Repositorio de conocimiento. Determinar las vistas y perspectivas de elementos disponibles para los usuarios del Repositorio de conocimiento. Definir los procedimientos requeridos para mantener disponibles los datos

	<p>y la información a sus usuarios.</p> <p>6. Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad, estableciendo niveles de categorización y acceso a los elementos del repositorio de acuerdo a las reglas del Sistema de gestión de seguridad de información aplicables.</p>
Relación de productos:	Formato de Criterios de administración de repositorios de conocimiento

IV. Identificar, cargar y actualizar el conocimiento

Descripción:	Identificar, cargar y actualizar el conocimiento mediante la incorporación de los datos e información de conocimiento en el Repositorio de conocimiento.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Responsable del Repositorio del conocimiento deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporar los datos e información de conocimiento, de acuerdo a los criterios y mecanismos establecidos en los procesos relacionados con la integración de datos de los procesos del “Marco rector de procesos en materia de TIC”, los proyectos y las soluciones tecnológicas y los servicios. 2. Generar conocimientos y acceder a fuentes de conocimiento externas para, en su caso, adaptarlas y así poder extender el conocimiento de la DGTEC, respecto a datos e información y conocimiento de fuentes diversas.
Relación de productos:	Repositorio de conocimiento actualizado

V. Difundir el conocimiento

Descripción:	Difundir el conocimiento a los servidores públicos de la DGTEC, de acuerdo a un programa para la comunicación de conocimiento.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Responsable del proceso de Administración del conocimiento deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las necesidades de conocimiento a ser difundido a la DGTEC. 2. Desarrollar un programa para la comunicación del conocimiento. 3. Difundir el conocimiento de acuerdo al programa para la comunicación del conocimiento.
Relación de productos:	Programa para la comunicación del conocimiento

VI. Asegurar la calidad e integridad de la información y datos

Descripción:	Ejecutar revisiones para mantener la integridad de la configuración de los datos e información de conocimiento.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Responsable del proceso de Administración del conocimiento, conjuntamente con el Responsable del Repositorio de conocimiento, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar, periódicamente, el Repositorio de conocimiento, incluyendo la revisión cuando nuevos elementos son agregados, eliminados o actualizados. 2. Realizar revisiones independientes al Repositorio de conocimiento, para asegurar la calidad de los datos e información y garantizar el apego a las directrices establecidas y a la estrategia de administración del conocimiento. 3. Determinar acciones correctivas y de mejora derivadas de los hallazgos.

	4. Asegurar que las acciones correctivas y de mejora efectuadas hayan sido efectivas.
Relación de productos:	Formato de Resultado de revisiones Acciones de mejora

Descripción de Roles:

Rol	Descripción
Responsable del proceso de administración del conocimiento:	Diseñar el sistema de conocimiento. Difundir el conocimiento. Asegurar la calidad e integridad de la información y datos.
Responsable del repositorio de conocimiento:	Diseñar el Repositorio de conocimiento. Especificar los procedimientos de administración del Repositorio de conocimiento. Identificar, cargar y actualizar el conocimiento. Asegurar la calidad e integridad de la información y datos.

Indicadores:

I. Cumplimiento del programa de comunicación de los activos de conocimiento

Objetivo:	Obtener la eficiencia del proceso de Administración del conocimiento
Descripción:	Medir la eficiencia del proceso mediante el avance en la implantación del programa de comunicación de activos de conocimiento
Dimensión:	Eficiencia
Tipo:	De gestión
Fórmula:	$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\text{Número de acciones implantadas del programa de comunicación}}{\text{Número total de acciones del programa de comunicación}} * 100$
Responsable:	Responsable del proceso de administración del conocimiento
Frecuencia del cálculo:	Mensual

Documentación soporte del proceso

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar la documentación soporte del proceso para la gestión de conocimientos considerando cuando menos lo siguiente:

- Objetivo
- Alcance
- Roles y responsabilidades
- Diagrama de Flujo
- Protocolo o etiqueta de atención al usuario
- Indicadores de Desempeño
- Premisas y Políticas de Operación

Plan para la implementación del proceso de gestión de conocimientos

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar el siguiente Plan de Trabajo para el proceso de Administración de Conocimientos:

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	Responsable
68	Administración de Conocimientos	100 días	lun 07/02/11	vie 24/06/11		
69	Diseño del Proceso	30 días	lun 07/02/11	vie 18/03/11	5	Proveedor
70	Implementación del Proceso	40 días	lun 21/03/11	vie 13/05/11	69	Proveedor
71	Estabilización del Proceso	20 días	lun 16/05/11	vie 10/06/11	70	Proveedor
72	Capacitación en el Proceso	10 días	lun 13/06/11	vie 24/06/11	71	Proveedor

4.3.2.3 Procesos de Diseño

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá llevar a cabo la implementación de los servicios de diseño de la Mesa de Servicios, los cuales tendrán como propósito acordar y documentar los objetivos claves de los servicios de TI, para después monitorearlos y generar reportes de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

Recurso Humano:

Para garantizar la correcta implementación de estos procesos, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá contar al menos con el personal descrito a continuación:

- Consultor Senior de Administración de Proyectos
- Consultor Senior en Procesos de ITIL
- Especialista en Herramienta de Gestión de Mesa de Servicios
- Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de diseño
- Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios
- Operadores de la Mesa de Servicios

4.3.2.3.1 Administración de Niveles de Servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá proporcionar el proceso para la gestión de niveles de servicio, el cual deberá de considerar lo siguiente:

Objetivo General:

Establecer los mecanismos para que la DGTEC, en el ámbito de su competencia, pueda definir, comunicar, cumplir y hacer cumplir los acuerdos de niveles de servicio de TIC comprometidos y con los acuerdo de nivel operativo.

Objetivos Específicos:

1. Procurar la calidad de los servicios en materia de TIC considerando las evoluciones tecnológicas y los programas de mejora sobre los acuerdos de niveles de servicio y los acuerdos de nivel operativo.

Descripción del Proceso

I. Crear y mantener acuerdos de niveles de servicio y operacionales

Descripción:	Definir los acuerdos de niveles de servicio basados en el catálogo de servicios de la DGTEC, de acuerdo con los requerimientos de la operación y las necesidades de los usuarios de cada uno de los servicios de TIC definidos.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el gestor de servicios, conjuntamente con terceros y usuarios, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir, los acuerdos de niveles de servicio en concordancia con los objetivos estratégicos de la Institución, con la capacidad de entrega del servicio y con los programas de disponibilidad y operación. 2. Incluir, en la documentación de los acuerdos de niveles de servicio, una descripción de los servicios y tiempos de respuesta y solución, procurando que todos los acuerdos de niveles de servicio puedan ser monitoreados y medidos. 3. Acordar los niveles de servicio con todos los involucrados interesados, incluyendo al usuario, antes de que el contrato sea aprobado. 4. Actualizar los acuerdos de niveles de servicio, de acuerdo a las necesidades de la Institución bajo un control de cambios. 5. Establecer los acuerdos operativos de niveles de servicio entre la DGTEC, los usuarios y los terceros que presten un servicio en materia de TIC, para procurar el logro de los acuerdos de niveles de servicio establecidos.
Relación de productos:	<p>Formato de Acuerdos de niveles de servicios</p> <p>Formato de Acuerdos de niveles operacionales</p>

II. Monitorear y reportar el grado de cumplimiento de los niveles de servicio

Descripción:	Elaborar los reportes de resultados sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, siguiendo las directrices del proceso de Administración del rendimiento de TIC.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el gestor de servicios, con el apoyo del Revisor, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las necesidades de métricas basándose en los acuerdos de niveles de servicio comprometidos, incluyendo la retroalimentación de los terceros y/o usuarios. <ul style="list-style-type: none"> • Especificar los procedimientos de recolección y almacenamiento, así como el procedimiento de análisis. • Determinar los reportes e informes que serán usados para comunicar los resultados. • Recolectar y revisar los datos de medición. • Elaborar informes de medición y análisis.
Relación de productos:	<p>Formato de Reportes de niveles de servicio alcanzados</p> <p>Formato de Métricas para la medición y análisis de los servicios de TIC</p>

III. Realizar revisiones a los servicios

Descripción:	Utilizar los reportes de logro de los acuerdos de niveles de servicio, para identificar áreas de oportunidad, existentes o potenciales, entre los acuerdos de niveles de servicios entregados y los requeridos.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Asegurador de la calidad, con el apoyo del Revisor, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar y comparar los acuerdos de niveles de servicio con los resultados de entrega de servicio, en sesiones formales de revisión.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Notificar al área responsable de las contrataciones respecto del no cumplimiento de los niveles de servicio. 3. Recopilar y considerar los hallazgos y tendencias identificados en el análisis, al momento de definir los dos tipos de acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Reevaluación de actuales niveles de servicio. • Mantenimiento de los niveles de servicio.
Relación de productos:	Formato de Reporte de revisión de servicios

IV. Formular el Programa de mejora de servicios

Descripción:	Proponer las mejoras a los acuerdos de los niveles de servicio, como consecuencia de las no conformidades observadas por el tercero o el no cumplimiento de acuerdos establecidos.
Factores críticos:	<p>El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar que el Asegurador de la calidad, con el apoyo del Revisor, deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el Programa de mejora de servicios de TIC, considerando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • La evaluación de los resultados de los acuerdos de niveles de servicio, la retroalimentación de los usuarios y las unidades de entrega de servicio son parte de las entradas para la formulación del Programa de mejora de servicios. • Las mejoras pueden estar orientadas a modificar los objetivos de los servicios de TIC, considerando ajustes a la entrega, monitoreo y al mismo acuerdo de nivel de servicio. • La retroalimentación de parte de las áreas de la DGTEC 2. Monitorear y mantener de forma regular y formal el Programa de mejora de servicios.
Relación de productos:	Formato de Programa de mejora de servicios de TIC

Descripción de Roles:

Rol	Descripción
Gestor de niveles de servicio:	Crea y mantiene acuerdos de niveles de servicio y operacionales. Monitorea y reporta el grado de cumplimiento de los niveles de servicio.
Tercero:	Crea y mantiene acuerdos de niveles de servicio y operacionales
Revisor:	Apoya en la realización de revisiones a los servicios de TIC. Apoya en la formulación el Programa de mejora de servicios de TIC.
Asegurador de la calidad:	Apoya en la realización de revisiones a los servicios de TIC. Apoya en la formulación el Programa de mejora de servicios de TIC.
Áreas de la DGTEC:	Proporcionan retroalimentación acerca del Programa de mejora de servicios.

Indicadores:

I. Resultados del proceso de administración de niveles de servicio

Objetivo:	Obtener el porcentaje de servicios que han mantenido su nivel de servicio dentro
------------------	--

	de valores comprometidos
Descripción:	Medir el cumplimiento del proceso en relación al número de servicios que se han mantenido en el nivel de servicio comprometido
Dimensión:	Eficiencia
Tipo:	De gestión
Fórmula:	$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\text{Número de servicios en operación en el nivel de servicio comprometido}}{\text{Número de servicios en operación}} * 100$
Responsable:	Administrador del proceso
Frecuencia del cálculo:	Mensual

Documentación soporte del proceso

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá entregar la documentación soporte del proceso para la gestión de niveles de servicio considerando cuando menos lo siguiente:

- Objetivo
- Alcance
- Roles y responsabilidades
- Diagrama de Flujo
- Protocolo o etiqueta de atención al usuario
- Indicadores de Desempeño
- Premisas y Políticas de Operación

Plan para la implementación del proceso de gestión de niveles de servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá considerar el siguiente Plan de Trabajo para el proceso de Administración de Niveles de Servicio:

ID	Tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	Responsable
73	Administración de Niveles de Servicio	100 días	lun 07/02/11	vie 24/06/11		
74	Diseño del Proceso	30 días	lun 07/02/11	vie 18/03/11	5	Proveedor
75	Implementación del Proceso	40 días	lun 21/03/11	vie 13/05/11	74	Proveedor
76	Estabilización del Proceso	20 días	lun 16/05/11	vie 10/06/11	75	Proveedor
77	Capacitación en el Proceso	10 días	lun 13/06/11	vie 24/06/11	76	Proveedor

4.4 Servicios de Soporte

4.4.1 Mantenimiento Correctivo

El Proveedor de la Mesa de Servicios, deberá llevar a cabo el soporte correctivo a hardware y software de todos los componentes que suministre como parte del servicio; asimismo, deberá incluir todas las herramientas, partes, equipos de respaldo, soporte del fabricante o ingenieros de soporte que considere necesarios para cumplir con los niveles de servicio establecidos en el **Apartado 5 “Niveles de Servicio”**, a partir de que sea recibido el incidente por parte del Proveedor de la Mesa de Servicios.

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá conseguir la firma de conformidad de solución del incidente por parte del usuario afectado donde se validará la hora y fecha de atención y solución del incidente. El formato establecido para el Reporte de Incidencias a ser firmado por

el usuario será acordado entre el Proveedor de la Mesa de Servicios y el área responsable del servicio por parte de la SEP durante la Fase de Planeación del Servicio.

4.4.1.1 Soporte Técnico de Hardware

El Proveedor de la Mesa de Servicios deberá realizar el soporte técnico de hardware en sitio, de acuerdo al nivel de servicio establecido en el **Apartado 5 “Niveles de Servicio”**. Para los casos en que el Proveedor de la Mesa de Servicios requiera retirar el bien para su reparación, podrá dejar un bien de respaldo siempre y cuando éste sea de características iguales o superiores, previa autorización del área responsable del servicio por parte de la SEP.

4.4.1.2 Soporte Técnico de Software

Para la solución de incidentes de software, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá tratar de resolverlos por medio de un operador de la Mesa de Servicios, en el periodo en que ésta sea su responsabilidad, cuando la operación de la Mesa de Servicios pase al área responsable del servicio por parte de la SEP, los operadores también tratarán de solucionar la falla desde el primer contacto con el usuario afectado. Para dar solución desde el primer contacto el Proveedor de la Mesa de Servicios, o bien, el área responsable del servicio por parte de la SEP, dependiendo de quién sea responsable de operar la Mesa de Servicios, podrán acudir a la **base de datos de errores conocidos** (*por sus siglas en inglés KNDB*) para su solución, o en su caso utilizar la herramienta de Control Remoto.

4.4.1.3 Atención de Incidentes

Para efectos de la medición de los niveles de servicio, el incidente será considerado como atendido toda vez que el Proveedor de la Mesa de Servicios contacte al usuario que reporto el incidente, ya sea vía telefónica o en sitio.

En caso de que la hora y fecha de atención que aparezca en la Herramienta de la Mesa de Servicios y en el Reporte de Incidencias, no coincidan, se tomará la hora y fecha de atención del Reporte de Incidencias para la medición de los niveles de servicio, siempre y cuando este se encuentre firmado por el usuario que reporto la incidencia.

4.4.1.4 Solución de Incidentes

Para efectos de la medición de los niveles de servicio, el incidente será considerado como solucionado una vez que éste sea solucionado por parte del Proveedor de la Mesa de Servicios en la herramienta de Mesa de Servicios.

En caso de que la hora y fecha de solución que aparezca en la Herramienta de la Mesa de Servicios y en el Reporte de Incidencias no coincidan, se tomará la hora y fecha de solución del Reporte de Incidencias para la medición de los niveles de servicio, siempre y cuando este se encuentre firmado por el usuario que reporto la incidencia.

4.4.1.5 Abasto de Partes y Refacciones

Para el abasto de las partes y refacciones los licitantes deberán garantizar por escrito, con una carta bajo protesta de decir verdad en papel membretado del

fabricante de cada uno de los componentes de la infraestructura de hardware de la Mesa de Servicio que propongan que cuenta con los medios suficientes para atender los requerimientos solicitados.

4.4.2 Mantenimiento Preventivo

El área responsable del servicio por parte de la SEP, podrá solicitar un máximo de **2(dos) mantenimientos preventivos** por año, al Proveedor de la Mesa de Servicios para los componentes de hardware que suministre como parte de los servicios y que se encuentran descritos en el **Apartado 4 “Descripción de los Componentes del Servicio”**; asimismo, deberá incluir todas las herramientas, partes, soporte del fabricante o ingenieros de soporte que considere necesarios para cumplir con estos mantenimientos preventivos.

Los periodos para mantenimientos preventivos deberán ser acordados con el área responsable del servicio por parte de la SEP para no afectar la operación de la SEP, cuando menos **10 (diez) días hábiles** anteriores al mantenimiento preventivo.

4.5 Servicios de Administración

La infraestructura de la Mesa de Servicios que el Proveedor suministre como parte del servicio deberá de encontrarse incluida en la **CMDB** de la Mesa de Servicio, mediante un agente de administración de activos, en caso de que algún componente de la infraestructura de la Mesa de Servicios no se encuentre en red deberá ser agregado de manera manual en la **CMDB** con su inventario inicial, de acuerdo a lo establecido durante la Fase de Planeación del Servicio.

5 Niveles de Servicio

5.1 Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA)

La medición de los servicios, estará compuesta por **Acuerdos de Niveles de Servicio** (*ServiceLevelAgreement* "SLA"), que son los indicadores sobre los niveles y métricas asociadas a los componentes de los servicios a ser prestados por parte del Proveedor de la Mesa de Servicios.

5.1.1 Atención de Incidentes

Se refiere al tiempo que no deberá exceder el Proveedor de la Mesa de Servicios, para contactar al usuario afectado vía telefónica o en sitio, a partir de que el incidente de hardware o software mayor le sea asignado por parte de la Mesa de Servicio.

Durante el periodo que el Proveedor de la Mesa de Servicios sea responsable de la operación de la Mesa de Servicio, se dará por atendido el incidente cuando un operador de la Mesa de Servicios del Proveedor reciba el reporte del incidente por parte del usuario afectado por alguna vía (teléfono, correo electrónico o web) y éste sea capturado en la herramienta de la Mesa de Servicios.

Infraestructura de la Mesa de Servicios	Tiempo Máximo de Atención de Incidentes
Hardware	<= 2 horas hábiles a partir de la recepción del incidente
Software	

5.1.2 Solución de Incidentes

Se refiere al tiempo que no deberá exceder el Proveedor de la Mesa de Servicios, para restaurar la operación del servicio, contado a partir de que el incidente de hardware o software es atendido por el Proveedor de la Mesa de Servicios y hasta que quede restaurada la operación, la cual deberá ser documentada por parte del Proveedor de la Mesa de Servicios mediante el Reporte de Incidentes. El área responsable del servicio por parte de la SEP podrá validar el incidente solucionado con el usuario en cualquier momento.

Infraestructura de la Mesa de Servicios	Tiempo Máximo de Solución de Incidentes
Hardware	<= 4 horas hábiles a partir de la recepción del incidente
Software	

5.1.3 Exclusiones sobre los acuerdos de niveles de servicio

El Proveedor de la Mesa de Servicios quedará relevado de su responsabilidad en el cumplimiento de los niveles de servicio, en la medida en que éstos se vean afectados por los puntos descritos a continuación:

Por causas no imputables al Proveedor de la Mesa de Servicios.

Cuando se realicen los periodos programados de mantenimiento (De acuerdo al Plan de Trabajo que se establezca entre el área responsable del servicio por parte de la SEP y el Proveedor de la Mesa de Servicios).

Cuando la SEP no proporcione acceso a los inmuebles.

Cambios al equipo efectuados por personal de la SEP, no comunicados al Proveedor de la Mesa de Servicios.

Circunstancias que constituyan un Caso Fortuito o Causa de Fuerza Mayor.

Periodos previos al término de la Estabilización de la Operación.

5.2 Acuerdos de Nivel de Operación (OLA)

Con el objeto de garantizar la operación y de acuerdo a la metodología de administración de niveles de servicio ofertada, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá generar los **acuerdos de nivel de operación** (por sus siglas en ingles "OLA") necesarios y convenirlos con el área responsable del servicio por parte de la SEP y con otras áreas involucradas en la provisión y uso de los servicios que cubre la Mesa de Servicios.

Los objetivos de los acuerdos de nivel de operación son:

Delimitar las funciones del Proveedor de la Mesa de Servicios, el área responsable del servicio por parte de la SEP y de otros proveedores que proporcionen otros servicios a la SEP.

Delimitar las funciones con los proveedores actuales de la SEP, que aún mantienen garantías vigentes de cualquier tipo de activo informático.

El Proveedor de la Mesa de Servicios, personal del área responsable del servicio por parte de la SEP, así como otros proveedores de la SEP, deberán trabajar en conjunto para determinar los requerimientos que entre ellos se deriven a partir de los acuerdos de nivel de operación.

Como complemento y requisito obligatorio, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá firmar los **OLA** necesarios para garantizar en todo momento la continuidad y seguridad de la operación de la SEP.

5.3 Indicadores de Desempeño

Los indicadores de desempeño que medirán al Proveedor de la Mesa de Servicios serán los siguientes:

5.3.1 Implementación del Servicio

I. *Porcentaje de componentes implementados*

Objetivo:	Determinar el porcentaje de los componentes implementados por parte del Proveedor de la Mesa de Servicios en el período a evaluar
Descripción:	Calcular el porcentaje de implementación de los componentes de la infraestructura de la Mesa de Servicios por medio de la relación de los componentes a instalar y los componentes instalados de esta infraestructura
Dimensión:	Eficiencia
Tipo:	De gestión
Fórmula:	$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\text{Número de componentes implementados en el periodo}}{\text{Número de componentes acordados por implementar en el periodo}} \times 100$

Responsable:	Área responsable del servicio por parte de la SEP
Frecuencia del cálculo:	Mensual

5.3.2 Soporte del Servicio

I. *Tiempo promedio de atención de incidentes*

Objetivo:	Conocer el tiempo promedio de atención de incidentes, desde su recepción y/o asignación al Proveedor de la Mesa de Servicios y hasta que éste contacte al usuario afectado.
Descripción:	Calcular el tiempo promedio de atención de los incidentes por parte del Proveedor de la Mesa de Servicios por medio de la relación entre el tiempo de atención de los incidentes con los incidentes asignados.
Dimensión:	Eficiencia
Tipo:	De gestión
Fórmula:	$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\text{Tiempo total de atención de los incidentes asignados}}{\text{Número de incidentes atendidos}} * 100$
Responsable:	Área responsable del servicio por parte de la SEP
Frecuencia del cálculo:	Mensual

II. *Tiempo promedio de solución de incidentes*

Objetivo:	Conocer el tiempo promedio de solución de incidentes, desde su atención por parte del Proveedor de la Mesa de Servicios y hasta que éste haya sido solucionado.
Descripción:	Calcular el tiempo promedio de solución de los incidentes por parte del Proveedor de la Mesa de Servicios por medio de la relación entre el tiempo de solución de los incidentes con los incidentes asignados.
Dimensión:	Eficiencia
Tipo:	De gestión
Fórmula:	$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\text{Tiempo total de solución de los incidentes atendidos}}{\text{Número de incidentes solucionados}} * 100$
Responsable:	Área responsable del servicio por parte de la SEP
Frecuencia del cálculo:	Mensual

5.4 Deducciones Aplicables

Las deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el **Apartado 5 “Niveles de Servicio”**, las cuales serán para la **Implementación, Transición y Operación** del servicio.

5.4.1 Fase de Implementación del Servicio

La aplicación de la deductiva por incumplimiento del nivel de servicio se aplicará hasta que el componente de la Mesa de Servicios sea **Implementado** por parte del Proveedor de la Mesa de Servicios.

Será considerado como día completo, en caso de que se incurra en una fracción de día de atraso.

Los componentes de los servicios administrados de cómputo sobre los cuales se aplicarán las deductivas, así como las fechas y deductivas, se muestran a continuación:

Componente	Fecha Límite para la Implementación del Componente	Deducción por Incumplimiento en la Fecha de Implementación
Infraestructura de la Mesa de Servicio	31 de Enero de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la Infraestructura de la Mesa de Servicios
Operación de la Mesa de Servicios	31 de Marzo de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la operación de la Mesa de Servicios
Administración de Incidentes	15 de Junio de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de incidentes
Administración de Problemas	15 de Junio de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de problemas
Administración de Cambios	31 de Julio de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de cambios
Administración de Liberaciones	31 de Julio de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de liberaciones
Administración de Configuraciones	31 de Octubre de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de configuraciones
Administración de Conocimientos	15 de junio de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de conocimientos
Administración de Niveles de Servicios	15 de junio de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de niveles de servicio

5.4.2 Fase de Transición del Servicio

La aplicación de la deductiva por incumplimiento del nivel de servicio se aplicará hasta que el servicio sea Transferido por parte del Proveedor de la Mesa de Servicios al área responsable del servicio por parte de la SEP.

Será considerado como día completo, en caso de que se incurra en una fracción de día de atraso.

Los procesos de la Mesa de Servicios sobre los cuales se aplicarán las deductivas, así como las fechas y deductivas, se muestran a continuación:

Componente	Fecha Límite para la Transición del Proceso	Deducción por Incumplimiento en la Fecha de Transición
Operación de la Mesa de Servicios	30 de Noviembre de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la operación de la Mesa de Servicios
Administración de Incidentes	30 de Junio de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de incidentes
Administración de Problemas	30 de Junio de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de problemas
Administración de Cambios	15 de Agosto de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de cambios

Componente	Fecha Límite para la Transición del Proceso	Deducción por Incumplimiento en la Fecha de Transición
Administración de Liberaciones	15 de Agosto de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de liberaciones
Administración de Configuraciones	15 de Noviembre de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de configuraciones
Administración de Conocimientos	30 de junio de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de conocimientos
Administración de Niveles de Servicios	30 de junio de 2011	5% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por día de atraso en la implementación de la gestión de niveles de servicio

5.4.3 Fase de Operación del Servicio

La aplicación de la deductiva por incumplimiento del nivel de servicio se aplicará hasta que sea atendido y/o solucionado el incidente de la infraestructura de la Mesa de Servicios que haya sido reportado y asignado al Proveedor de la Mesa de Servicios.

Será considerado como hora completa, en caso de que se incurra en una fracción de hora de atraso.

Los componentes de la infraestructura de la Mesa de Servicios sobre los cuales se aplicarán las deductivas, así como las fechas y deductivas, se muestran a continuación:

5.4.3.1 Tiempo Máximo de Atención de Incidentes

Componente	Tiempo Máximo de Atención de Incidentes	Deducción por Incumplimiento en el Tiempo Máximo de Atención de Incidentes
Hardware	<= 2 horas hábiles a partir de la recepción del incidente	1% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por cada hora de atraso en la atención de incidentes de la infraestructura de la Mesa de Servicios
Software		

5.4.3.2 Tiempo Máximo de Solución de Incidentes

Componente	Tiempo Máximo de Solución de Incidentes	Deducción por Incumplimiento en el Tiempo Máximo de Solución de Incidentes
Hardware	<= 4 horas hábiles a partir de la atención del incidente	1% Sobre el monto de la factura mensual del servicio, por cada hora de atraso en la solución de incidentes de la infraestructura de la Mesa de Servicios

6 Continuidad del Servicio

6.1 Seguros

Para cubrir los riesgos inherentes a los servicios de implementación y soporte de los componentes de Hardware que suministra el Proveedor de la Mesa de Servicios, los riesgos inherentes a la pérdida o daños a dichos componentes mientras estos no le sean liberados al Proveedor por parte del área responsable del servicio de la SEP, así como los riesgos inherentes a la prestación del servicio materia de la presente licitación el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá contratar y mantener en vigor los seguros con la siguientes consideraciones:

Bienes Cubiertos: Se ampara "Equipo Electrónico y Eléctrico" de todo tipo que el Proveedor de la Mesa de Servicios proporcione a la SEP para su uso en cualquier ubicación y/o durante su traslado dentro del territorio nacional.

Riesgos Cubiertos: Al menos deberán amparar todo riesgo incluyendo terremoto y erupción volcánica, inundación y daños por agua, incluyendo robo sin violencia; la compañía aseguradora indemnizará toda pérdida y/o daño que sean de carácter físico, accidental súbito e imprevisto a los bienes asegurados y que no se mencionen en los riesgos excluidos.

Riesgos Excluidos: Desgaste natural, daños que deba cubrir el fabricante por ser garantía, fraude, dolo o mala fe del asegurado; esta exclusión solo aplicará, siempre y cuando tales actos sean atribuibles directamente a la SEP, sus empleados o personas responsables de los bienes.

Deducible: El deducible que convenga el Proveedor de la Mesa de Servicios y la aseguradora, será invariablemente a cargo del Proveedor de la Mesa de Servicios de tal forma que las pérdidas o daños a "Equipos Electrónicos y Eléctricos" en poder de la SEP no causarán erogación alguna a la SEP.

En caso de Robo o daño de algún Componente que el Proveedor de la Mesa de Servicios proporcione como parte del servicio, dispondrá de **15(quince) días hábiles** siguientes a la entrega del Acta de Robo o en su caso Acta Administrativa por parte de la SEP al Proveedor de la Mesa de Servicios, para sustituirlo.

6.2 Plan de la Continuidad

El Proveedor de la Mesa de Servicios, en conjunto con el área responsable del servicio por parte de la SEP, deberá presentar un Plan de Continuidad de Negocio, con la finalidad de brindarle a la SEP la posibilidad de continuar con sus servicios o bien restablecerlos en el menor tiempo posible.

En dicho plan deberán de estar contenidos cuando menos los siguientes planes:

- | | |
|--|---|
| Plan de Respuesta de Emergencias: | Para interactuar con las actividades y servicios de emergencias |
| Plan de Daños de Activos: | Contendrá la información detallada de contactos, procesos y planes en caso de daños a los activos. |
| Plan de la Seguridad: | Mostrará todos los aspectos de cómo la seguridad será manejada en los sitios afectados y en los sitios de recuperación. |
| Plan de Registros Vitales: | Detalles de toda la información y registros vitales, junto con su ubicación, que son críticos para la continuidad de la operación de la SEP. |
| Recurso Humano: | Para garantizar la correcta definición del Plan de Continuidad, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá contar al menos con el personal descrito a continuación: <ul style="list-style-type: none">• Consultor Senior de Administración de Proyectos• Consultor senior en Procesos de ITIL• Consultor en Seguridad y Continuidad de los servicios |

7 Acreditación del Proveedor de la Mesa de Servicios

7.1 Impartición de capacitación de ITIL

Para asegurar la adecuada transferencia de conocimientos al personal de la SEP, el Proveedor de la Mesa de Servicios deberá cubrir los siguientes requerimientos en materia de capacidades de impartición de cursos oficiales de ITIL V3, de acuerdo a lo siguiente:

1. Deberá aparecer en la página de EXIN (<http://exin.org/training-providers/search-training-providers.aspx>) como un proveedor acreditado de capacitación (Accredited Training Provider) por lo menos para los siguientes cursos:
 - ITIL® V3 Foundation
 - ITIL® V3 Operational Support and Analysis *
 - ITIL® V3 Release, Control and Validation *
 - ITIL® V3 Service Offerings and Agreements *
2. Deberá comprobar que cuenta con experiencia proporcionando capacitación a terceros sobre el marco de referencia de ITIL V3, para esto deberá demostrar haber capacitado en México durante los últimos 2 años a un mínimo 150 personas ajenas a su empresa en dicho marco de referencia, debiendo para este efecto presentar copias de facturas o bien contratos que especifiquen claramente este servicio.

7.2 Experiencia en Implementación de Procesos de ITIL

3. Deberá comprobar que cuenta con experiencia en la Implementación de servicios relacionados con el marco de referencia de ITIL, para esto deberá presentar una carta de referencia de un cliente donde especifique que ha implementado satisfactoriamente servicios de ITIL.

7.3 Experiencia en Operación de Procesos de ITIL

4. Deberá comprobar que cuenta con experiencia en la Operación de servicios relacionados con el marco de referencia de ITIL, para esto deberá presentar una carta de referencia de un cliente donde especifique que ha operado satisfactoriamente servicios de ITIL.

Sistema de Evaluación de las Propuestas Técnicas

La puntuación o unidades porcentuales a obtener en la propuesta técnica para ser considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, será de **cuando menos 48** de los **60 máximos** que se pueden obtener en su evaluación.

Para la evaluación de la propuesta técnica los rubros a considerar serán:

a. Capacidad del Licitante

Consistirá en el número de **recursos humanos** que técnicamente estén aptos para prestar el servicio, así como los **recursos de equipamiento** que requiere el licitante para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por la SEP, así como otorgar servicios de implementación, operación, soporte y capacitación para que el licitante pueda cumplir con las obligaciones previstas en este proceso de contratación.

La SEP no considera necesario evaluar la capacidad de los recursos económicos de los licitantes debido a las características y naturaleza del servicio.

La convocante considerará dentro de los **recursos de equipamiento**, los bienes directamente relacionados con la prestación del servicio y aquéllos conexos que permitan al licitante el cumplimiento del contrato.

Se considerará dentro de esta evaluación lo dispuesto en el **Segundo Párrafo del Artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público**, a efecto de otorgar puntuación o unidades porcentuales a **personas con discapacidad**, a **empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad** y a **MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica** relacionados directamente con la prestación de este servicio.

I. Capacidad de los recursos humanos:

La convocante tomará en cuenta los niveles de preparación y la cantidad de personal que se requiere para prestar el servicio. La suma de la puntuación o unidades porcentuales asignada a este subrubro representa **9.60 puntos los cuales son el 40% de la ponderación** total determinada para este rubro.

A efecto de evaluar la preparación del personal que el licitante propone la SEP asignará los puntos o unidades conforme a los siguientes aspectos:

Primero: Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio objeto de éste procedimiento de contratación. Este aspecto tendrá un valor de ponderación de **1.92 puntos (20%)** asignados a este subrubro;

Para lo cual el licitante deberá presentar el Currículum Vitae de cada uno de los recursos humanos requeridos en el **Apartado**

1.6.3.1, en donde se indique que los recurso humanos cumplen con la experiencia solicitada para los roles siguientes:

Rol	Experiencia
Administrador del Proyecto	3 (tres) años de experiencia en gestión de proyectos de TIC
Consultor Experto en Procesos de ITIL	2 (dos) años de experiencia en despliegue de procesos de ITIL
Especialista en la Herramienta de Gestión de la Mesa de Servicios	1 (un) año de experiencia proporcionando servicios de configuración de herramientas de Gestión de Servicios de TIC
Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de operación	1 (un) año de experiencia en gestión de incidentes 1 (un) año de experiencia en gestión de problemas
Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios	3 (tres) años de experiencia de Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios de TIC
Operador de la Mesa de Servicios	1 (un) año de experiencia de Operador de Mesa de Servicios de TIC
Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de transición y entrega	1 (un) año de experiencia en gestión de configuraciones 1 (un) año de experiencia en gestión de cambios 1 (un) año de experiencia en gestión de liberaciones 1 (un) año de experiencia en gestión de conocimientos
Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de diseño	1 (un) año de experiencia en gestión de niveles de servicio

Segundo: Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. Este aspecto tendrá un valor de ponderación de **5.76 puntos (60%)** asignados a este subrubro.

Para lo cual el licitante deberá presentar copia simple y original para su cotejo de cada uno de los certificados solicitados en el **Apartado 1.6.3.1**, de todos y cada uno de los recursos humanos propuestos para los roles siguientes:

Rol	Formación
Administrador del Proyecto	Project Management (PMP) emitido por el PMI (Project Management Institute) Certificación en Fundamentos de ITIL versión 3
Consultor Experto en Procesos de ITIL	ITIL Expert en IT Service Management
Especialista en la Herramienta de Gestión de la Mesa de Servicios	Certificación OSA (Operation Support and Analysis) de ITIL versión 3
Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de operación	Certificación OSA (Operation Support and Analysis) de ITIL versión 3
Administrador de la Operación de la Mesa de Servicios	Certificación OSA (Operation Support and Analysis) de ITIL versión 3
Operador de la Mesa de Servicios	Certificación en Fundamentos de ITIL versión 3
Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de transición y entrega	Certificación RCV (Release, Control & Validation) de ITIL versión 3
Equipo de trabajo para el diseño, implementación y transición de los procesos de	Certificación SOA (Service Offerings & Agreements) de

Rol	Formación
diseño	ITIL versión 3

Tercero: Dominio de las herramientas relacionadas con el servicio. Este aspecto tendrá un valor de ponderación de **1.92 puntos(20%)** asignados a este subrubro.

Para lo cual el licitante deberá presentar una carta del fabricante de la herramienta de la Mesa de Servicios propuesta en donde manifieste que el personal propuesto por el licitante cuenta con la capacitación y certificación necesaria para implementar y operara la herramienta de la Mesa de Servicios.

La suma de los valores de ponderación determinados para cada uno de los tres aspectos señalados, será igual al total de puntuación o unidades porcentuales asignadas para el presente rubro que es de **9.60 puntos**.

II. Capacidad de los recursos de equipamiento:

La convocante tomará en cuenta los requerimientos de equipamiento establecidos en el Anexo Técnico. La SEP asignará puntos a cada uno de los conceptos que integran este subrubro, de conformidad con las características de los servicios objeto del procedimiento de contratación y la importancia de cada concepto; La suma de la puntuación o unidades porcentuales asignada a este subrubro representa el **40% de la ponderación** total determinada para este rubro.

Infraestructura de Hardware:

El licitante deberá de presentar los catálogos, folletos, manuales, fichas técnicas o carta firmada del fabricante de los equipos servidores ofertados en los que se especifiquen cuando menos todas las características mínimas solicitadas.

Este aspecto tendrá un valor de ponderación de **2 puntos(21%)** asignados a este subrubro.

Infraestructura de Software:

El licitante deberá de presentar los catálogos, folletos, manuales, fichas técnicas o carta firmada del fabricante de la herramienta de la Mesa de Servicios ofertada en los que se especifiquen cuando menos todas las características mínimas y funcionalidades solicitadas.

El licitante deberá de presentar una carta firmada por su representante legal en donde manifieste el nombre, marca, y versión de la herramienta de la Mesa de Servicios ofertada, así como también una impresión de la de la página de

PinkVERIFY 3.0
Toolset(www.pinkelephant.com/PinkVERIFY/PinkVERIFY3-0Toolsets.htm)
donde se indique claramente que la herramienta ofertada cumple con al menos todos los procesos requeridos por la SEP como parte del servicio.

Estos 2 (dos) aspectos tendrán un valor de ponderación de **7.6 puntos**(79%) asignados a este subrubro.

III. Discapitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad:

La SEP, en apego al **Segundo Párrafo del Artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público**, otorgará puntos a personas con discapacidad o a la empresa que cuente con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del *Instituto Mexicano del Seguro Social*. Este aspecto tendrá un valor de ponderación de **2.40 puntos lo cual representa el 10%** de este rubro.

IV. MIPYMES:

La SEP asignará **2.40 puntos** a este subrubro, los cuales solo se otorgarán cuando el licitante acredite haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el *Instituto Mexicano de Propiedad Industrial*, en términos de lo dispuesto por el **Segundo Párrafo del Artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público** lo cual representa el **10%** de este rubro.

La ponderación máxima obtenida en este rubro es de **24 puntos**.

b. Experiencia y especialidad del licitante

I. Experiencia del Licitante:

En la experiencia se tomará en cuenta el tiempo en que el licitante ha prestado a cualquier persona servicios de la misma naturaleza de los que son objeto el presente procedimiento de contratación.

La SEP solicita una experiencia mínima de 1 (un) año, por lo que los licitantes acreditarán el tiempo o vigencia que cuentan en el otorgamiento de servicios informáticos o de tecnologías de Información, mediante la información propia descrita en el Anexo correspondiente a la acreditación jurídica, en el que se evaluará el año en que se constituyó la empresa, así como si el objeto social corresponde en efecto a actividades propias o relativas a la comercialización de productos y/o servicios informáticos.

En donde el licitante que acredite el mayor número de años de experiencia obtendrá la cantidad **máxima de 3 puntos**. A partir de este número máximo asignado, la SEP efectuará un reparto proporcional de puntos entre el resto de los licitantes, en razón de los años de experiencia.

En los casos en que dos o más licitantes acrediten el mismo número de años de experiencia, la SEP dará los mismos puntos a los licitantes que se encuentren en este supuesto.

Este aspecto tendrá un valor máximo de ponderación de **3 puntos**(17%) asignados a este subrubro.

II. Especialidad del Licitante:

En la especialidad deberá valorarse si los servicios que ha venido prestando el licitante, corresponden a las características específicas y a condiciones similares a las requeridas por la convocante.

Implementación de Herramientas de Mesa de Servicios:

El licitante deberá de demostrar su especialidad en la **implementación** de herramientas de mesa de servicios bajo la metodología ITIL, por medio de la presentación de copia simple de contratos en donde claramente se manifieste los servicios de instalación, configuración y personalización de la herramienta. En donde por cada contrato presentado se brindará un punto, siendo como máximo la obtención de 3 puntos, de tal manera que un licitante que presente 3 o más documentos comprobatorios obtendrán como **máximo 3 puntos**.

A partir de este número máximo asignado, la SEP efectuará un reparto proporcional de puntos entre el resto de los licitantes, en razón del número de contratos y/o facturas presentadas respecto de la especialidad.

En los casos en que dos o más licitantes presenten el mismo número de contratos y/o facturas, la SEP dará los mismos puntos a los licitantes que se encuentren en este supuesto.

Operación de Herramientas de Mesa de Servicios:

El licitante deberá de demostrar su especialidad en la operación de herramientas de mesa de servicios bajo la metodología ITIL, por medio de la presentación de copia simple de contratos en donde claramente se manifieste los servicios de operación de la herramienta.

En donde el licitante que presente el mayor número contratos y/o facturas obtendrá la cantidad **máxima de 3 puntos**. A partir de este número máximo asignado, la SEP efectuará un reparto proporcional de puntos entre el resto de los licitantes, en razón del número de contratos y/o facturas presentadas respecto de la especialidad.

En los casos en que dos o más licitantes presenten el mismo número de contratos y/o facturas, la SEP dará los mismos puntos a los licitantes que se encuentren en este supuesto.

Capacitación de Herramientas de Mesa de Servicios:

El licitante deberá demostrar su especialidad en la **capacitación** de ITIL al menos para los cursos requeridos en la convocatoria, mediante la presentación de copias de facturas y/o contratos que especifiquen claramente este servicio.

En donde el licitante que presente el mayor número contratos y/o facturas obtendrá la cantidad **máxima de 3 puntos**. A partir de este número máximo asignado, la SEP efectuará un reparto proporcional de puntos entre el resto de los licitantes, en razón del número de contratos y/o facturas presentadas respecto de la especialidad.

En los casos en que dos o más licitantes presenten el mismo número de contratos y/o facturas, la SEP dará los mismos puntos a los licitantes que se encuentren en este supuesto.

Por otra parte, el licitante demostrará su especialidad en los servicios de capacitación, acreditando ser un proveedor de capacitación (AccreditedTrainingProvider) por parte de un Instituto Examinador (ExaminationInstitute), mediante la presentación del registro del licitante en los sitios web oficiales de dichos institutos, en donde el licitante al menos deberá de estar registrado para los siguientes cursos: Fundamentos de ITIL V3, Análisis y Soporte a la Operación (OSA) de ITIL V3, Liberación Control y Validación (RCV) de ITIL V3 e Acuerdos y Oferta de Servicios (SOA) de ITIL V3. En caso de presentar el documento comprobatorio se le asignarán **6 puntos** para este subrubro.

Este aspecto tendrá un valor máximo de ponderación de **15 puntos** (83%) asignados a este subrubro.

La ponderación máxima obtenida en este rubro es de **18 puntos**.

c. Propuesta de Trabajo

Consiste en evaluar conforme al Anexo Técnico establecido por la SEP, la metodología, el plan de trabajo y la organización propuesta por el licitante que permitan garantizar el cumplimiento del contrato.

Para la evaluación de este rubro, la SEP considerará la forma en la cual el licitante propone utilizar los recursos de que dispone para prestar el servicio, cuándo y cómo llevará a cabo las actividades o tareas que implica el mismo, el o los procedimientos para llevar a la práctica las actividades o habilidades y el esquema conforme al cual se estructurará la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones previstas en la convocatoria.

I. Metodología:

Para acreditar los aspectos a que alude este rubro, el licitante deberá de presentar como parte de su propuesta técnica la metodología a utilizar para la implementación, operación y capacitación de los procesos de la Mesa de Servicios

Este aspecto tendrá un valor de ponderación de **2 puntos(33%)** asignados a este subrubro.

II. Plan de Trabajo:

Para acreditar los aspectos a que alude este rubro, el licitante deberá de presentar como parte de su propuesta técnica el Plan de Trabajo General a utilizar para la implementación, operación y capacitación de los procesos de la Mesa de Servicios.

Este aspecto tendrá un valor de ponderación de **2 puntos(33%)** asignados a este subrubro.

III. Organigrama:

Para acreditar los aspectos a que alude este rubro, el licitante deberá de presentar como parte de su propuesta técnica el Organigrama propuesto para la implementación, operación y capacitación de los procesos de la Mesa de Servicios.

Este aspecto tendrá un valor de ponderación de **2 puntos(33%)** asignados a este subrubro.

La ponderación máxima obtenida en este rubro es de **6 puntos**.

d. Cumplimiento de contratos

Se ocupa de medir el desempeño o cumplimiento que ha tenido el licitante en la prestación oportuna y adecuada de los servicios de la misma naturaleza objeto del procedimiento de contratación, que hubieren sido contratados por alguna dependencia, entidad o cualquier otra persona en un plazo no mayor a diez años.

Para acreditar este rubro, la SEP requiere a los licitantes los contratos relativos a los servicios de la misma naturaleza prestados con anterioridad así como, respecto de cada uno de ellos, el documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva y la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales.

Los contratos cumplidos podrán ser los correspondientes a los presentados por el licitante para acreditar el rubro señalado en el inciso b) de este Apartado.

I. Implementación de la Herramienta de la Mesa de Servicios:

El licitante deberá presentar una carta en Original de cada uno de los clientes de los contratos presentados relativos a su experiencia para la **implementación** de herramientas de mesa de servicios, de los contratos presentados en el **inciso b)**, que indique que el servicio prestado por el licitante cumplió o cumple con la calidad y los estándares solicitados en los respectivos contratos. Dichas cartas deberán ser firmadas por el Titular del Área de Informática o bien por los Representantes Legales de los clientes. Indicando Nombre, Cargo, Dirección, Teléfono y Correo Electrónico y en su caso el documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva.

En donde el licitante que presente el mayor número contratos cumplidos obtendrá la cantidad **máxima de 4 puntos**. A partir de este número máximo asignado, la SEP efectuará un reparto proporcional de puntos entre el resto de los licitantes, en razón del número de contratos presentados respecto del cumplimiento.

En los casos en que dos o más licitantes presenten el mismo número de contratos, la SEP dará los mismos puntos a los licitantes que se encuentren en este supuesto.

II. Operación de la Herramienta de la Mesa de Servicios:

El licitante deberá presentar una carta en Original de cada uno de los clientes de los contratos presentados relativos a su experiencia para la **operación** de herramientas de mesa de servicios, de los contratos presentados en el **inciso b)**, que indique que el servicio prestado por el licitante cumplió o cumple con la calidad y los estándares solicitados en los respectivos contratos. Dichas cartas deberán ser firmadas por el Titular del Área de Informática o bien por los Representantes Legales de los clientes. Indicando Nombre, Cargo, Dirección, Teléfono y Correo Electrónico y en su caso el documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva.

En donde el licitante que presente el mayor número contratos cumplidos obtendrá la cantidad **máxima de 4 puntos**. A partir de este número máximo asignado, la SEP efectuará un reparto proporcional de puntos entre el resto de los licitantes, en razón del número de contratos presentados respecto del cumplimiento.

En los casos en que dos o más licitantes presenten el mismo número de contratos, la SEP dará los mismos puntos a los licitantes que se encuentren en este supuesto.

III. Capacitación de la Herramienta de la Mesa de Servicios:

El licitante deberá presentar una carta en Original de cada uno de los clientes de los contratos presentados relativos a su experiencia para la **capacitación** de herramientas de mesa de servicios, de los contratos presentados en el **inciso b)**, que indique que el servicio prestado por el licitante cumplió o cumple con la calidad y los estándares solicitados en los respectivos contratos. Dichas cartas

deberán ser firmadas por el Titular del Área de Informática o bien por los Representantes Legales de los clientes. Indicando Nombre, Cargo, Dirección, Teléfono y Correo Electrónico y en su caso el documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva.

En donde el licitante que presente el mayor número contratos cumplidos obtendrá la cantidad **máxima de 4 puntos**. A partir de este número máximo asignado, la SEP efectuará un reparto proporcional de puntos entre el resto de los licitantes, en razón del número de contratos presentados respecto del cumplimiento.

En los casos en que dos o más licitantes presenten el mismo número de contratos, la SEP dará los mismos puntos a los licitantes que se encuentren en este supuesto.

La ponderación máxima obtenida en este rubro es de **12 puntos**.

La SEP consultará en CompraNet el registro único de proveedores para verificar la información presentada por los licitantes para cumplir los rubros señalados en los **incisos b) y d)** de este apartado. En caso de existir discrepancias en la información, la SEP no tomará en cuenta para el otorgamiento de puntos, los documentos presentados por el licitante que contengan dichas discrepancias.

Sistema de Evaluación de las Propuestas Económicas

Para efectos de proceder con la evaluación de las propuestas económicas, se excluirá del precio ofertado por el licitante el impuesto al valor agregado (IVA) y sólo se considerará el precio neto propuesto.

EL total de puntos de la propuesta económica tendrá un valor numérico máximo de 40, por lo que la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas, se le asignará la puntuación máxima.

Para determinar los puntos que corresponden a la propuesta económica de cada participante, la SEP aplicará la siguiente fórmula:

$$PPE = \frac{MPemb \times 40}{MPi}$$

Donde:

PPE	=	Puntuación que corresponde a la Propuesta Económica
MPemb	=	Monto de la Propuesta económica más baja, y
MPi	=	Monto de la i-ésima Propuesta económica

Para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo cada proposición, la SEP aplicará la siguiente fórmula:

$$PTj = TPT + PPE$$

Para toda j = 1, 2, ..., n

Donde:

PTj	=	Puntuación Total de la proposición
TPT	=	Total de Puntuación asignadas a la propuesta Técnica
PPE	=	Puntuación que corresponde a la Propuesta Económica

El subíndice “j” representa a las demás proporciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación, y

La proposición solvente más conveniente para la SEP, será aquella que reúna la mayor puntuación conforme a lo dispuesto en el **numeral Sexto** de los **Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas**.

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

Las obligaciones derivadas de la suscripción del (los) contrato(s) respectivo(s), serán garantizadas por el (los) proveedor(es) ganador(es), mediante fianza expedida por institución autorizada, por un importe equivalente al 10% del monto total del contrato, sin incluir IVA en moneda nacional incluyendo centavos a **Favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de la Secretaría de Educación Pública.**

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO 3.

ACREDITACIÓN DEL LICITANTE.

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

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

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

(LUGAR Y FECHA).
PROTESTO LO NECESARIO.

FIRMA.

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

ANEXO 4.

FORMATO DE CARTA PODER.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, EN MI CARÁCTER DE _____ DE LA EMPRESA DENOMINADA _____ SEGÚN CONSTA EN EL TESTIMONIO NOTARIAL NÚMERO _____ DE FECHA _____ OTORGADO ANTE EL NOTARIO PÚBLICO N° _____ DE FECHA _____ E INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO _____ POR ESTE CONDUCTO AUTORIZO A _____ PARA QUE A NOMBRE DE MI REPRESENTADA SE ENCARGUE DE LAS SIGUIENTES GESTIONES: ENTREGAR Y RECIBIR DOCUMENTACIÓN, COMPARECER A LOS ACTOS DE APERTURA DE PROPOSICIONES Y FALLO, ASÍ COMO HACER LAS ACLARACIONES QUE SE DERIVEN DE DICHS ACTOS, CON RELACIÓN A LA LICITACIÓN NÚMERO, _____

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

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN

NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA
DE QUIEN OTORGA EL PODER

NOMBRE, DOMICILIO Y
FIRMA DE QUIEN ACEPTA
EL PODER

TESTIGOS

NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA

NOMBRE, DOMICILIO Y
FIRMA

NOTA: Presentar original y copia de una identificación oficial de quien otorga y de quien acepta el poder.

Preferentemente en papel membretado de la empresa.

ANEXO 5.

FORMATO DE SOLICITUD DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.

LUGAR Y FECHA

LICITACIÓN PÚBLICA No.

NOMBRE DEL LICITANTE

NOMBRE DEL REPRESENTANTE:

PUNTO DE LA CONVOCATORIA _____ LOTE

PREGUNTA 1.-

(PRECISAR EL ASPECTO ESPECÍFICO)

RESPUESTA DEL ÁREA CORRESPONDIENTE:

PREGUNTA 2.-

(PRECISAR EL ASPECTO ESPECÍFICO)

RESPUESTA DEL ÁREA CORRESPONDIENTE:

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE

NOTA UNO: LLENARLO POR CADA PUNTO EN FORMA CONTINUA (ESTO ES PARA AGILIZAR EL PROCEDIMIENTO DE JUNTA DE ACLARACIONES).

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

HOJA NUM. ____ DE ____

ANEXO 6.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. _____

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

___ de _____ de 2010

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
MATERIALES Y SERVICIOS.
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES.
P r e s e n t e.

Me refiero al procedimiento _____ No. _____ en el que mi representada, la empresa _____ participa a través de la propuesta que se contiene en el presente sobre.

Sobre el particular, y en los términos de lo previsto en la regla 7° del Acuerdo Reglas para la determinación del grado de contenido nacional, tratándose de procedimientos de contratación de carácter nacional, manifiesta el que suscribe, bajo protesta de decir verdad, ser de nacionalidad mexicana y que los bienes que se incluyen en el (los) servicio(s) que oferta mi representada, bajo el(los) lote(s) Número(s) _____, conforme se indica en el [Anexo Número 1 \(uno\)](#) de esta convocatoria, será(n) producido(s) en México y contendrá(n) un grado de contenido nacional de cuando menos el 50% por ciento, en el supuesto de que le sea adjudicado el contrato respectivo.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del representante legal

ANEXO 7.

**FORMATO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE NO SE ENCUENTRA EN ALGUNO DE
LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS POR LOS ARTÍCULOS 29 FRACCIÓN VIII, 50 y 60
PENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY Y 8 FRACCIÓN XX, DE LA LEY FEDERAL DE
RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**

___ de _____ de 2010

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA.
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
MATERIALES Y SERVICIOS.
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES.
Presente.

MANIFIESTO QUE EL QUE SUSCRIBE, **DECLARA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD**, QUE
NO SE ENCUENTRA EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS POR LOS ARTÍCULOS
29 FRACCIÓN VIII, 50 Y 60 PENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY Y 8 FRACCIÓN XX DE LA LEY
FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

ATENTAMENTE

Nombre y Firma.

Nota: Preferentemente en papel membretado de la empresa licitante.

(INSTRUCTIVO ANEXO 8.)

FORMATO DE PROPUESTA TÉCNICA.
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚM. (1)

NOMBRE DEL LICITANTE _____ (2) _____	FECHA DE PRESENTACIÓN _____ (5) _____
R.F.C. _____ (3) _____	LUGAR DE ENTREGA _____ (6) _____
FABRICANTE: (4) DISTRIBUIDOR (4) _____	PLAZO DE ENTREGAS _____ (7) _____

NO. DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MARCA
(8)	(9)	(10)

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

--

(11) _____
NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE
O APODERADO LEGAL.

(INSTRUCTIVO DE LLENADO. ANEXO 8.)

NOMBRE DEL FORMATO: Propuesta Técnica.

OBJETIVO: Anotar los aspectos técnicos requeridos por la Secretaría y que serán la Propuesta Técnica que presente el licitante en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones Técnicas y Económicas, de esta licitación.

ELABORADA POR: El licitante.

No.	DATO.	ANOTAR.
1	No.	El número de la licitación que corresponda.
2	Nombre del licitante.	El nombre, denominación o Razón Social completo del licitante cuyos datos deberán coincidir con su R.F.C.
3	R.F.C.	Registro Federal de Contribuyentes.
4	Fabricante –Distribuidor.	Estos espacios deberán ser llenados por los licitantes indicando con una “X”, si es fabricante o distribuidor.
5	Fecha.	En dos dígitos el día y mes, y en cuatro dígitos el año en que se celebra la licitación.
6	Lugar de entrega.	Me apegó a lo establecido en esta convocatoria.
7	Plazo de Entregas.	Me apegó a lo establecido en esta convocatoria.
8	No. de Producto.	El producto que corresponda a los servicios propuestos anotando los dígitos consecutivos, conforme se indica en el Anexo número 1 (uno) de esta convocatoria. Deberá utilizar un solo formato para todos los servicios que proponga.
9	Descripción del Producto.	La descripción del producto que le corresponda al bien propuesto anotándola conforme se indica en el Anexo número 1 (uno) de esta convocatoria.
10	Nombre (s) del (las) marca (s).	Sólo aplica licitantes distribuidores. En este espacio deberá anotar para cada uno de los servicios propuestos el nombre de la marca (si fuera el caso).
11	Nombre y firma del Representante legal.	El nombre del representante o apoderado legal del Licitante.

ANEXO 9

Componente	Cantidad de Servicios	Costo Unitario Mensual del Servicio (Moneda Nacional)	Costo Mensual del Servicio (Moneda Nacional)
Mesa de Servicios	1	\$	\$
Subtotal (M.N.):			\$

Dependencia o Entidad del Sector Educativo	Costo Mensual del Servicios (Moneda Nacional)	Primer Año (11 meses) (M.N.)	Segundo Año (12 meses) (M.N.)	Tercer Año (12 meses) (M.N.)	Subtotal del Proyecto (Moneda Nacional)
Áreas Centrales de la SEP	\$	\$	\$	\$	\$
OIC en la SEP					
INDAUTOR					
INEHRM					
Subtotal (M.N.):		\$	\$	\$	\$
I.V.A. (16%):		\$	\$	\$	\$
TOTAL (M.N.):		\$	\$	\$	\$

ANEXO 11

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

ENCUESTA DE TRANSPARENCIA

No.
PROCEDIMIENTOS:

SERVICIO O
ADQUISICIÓN

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

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

GENERALES

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

COMENTARIOS QUE DESEA AGREGAR:

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

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

- a) Dirección de Adquisiciones, Av. Arcos de Belén No. 79, 4° piso, Esq. con Av. Balderas, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, México D. F. C.P. 06010.
- b) En la urna que al final del fallo encontrará en el lugar donde se celebre el evento.
- c) Enviarla al Correo Electrónico ralfaro@sep.gob.mx Director de Planeación.

EMPRESA

REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

ANEXO 12

FORMATO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.

México, D. F. _____ de _____ de 2010.
(Anotar la misma fecha de la propuesta)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA.

Dirección de Adquisiciones.
Presente.

En relación con la licitación pública nacional número (anotar el número), en mi carácter de representante legal de la empresa _____, S. A. de C. V., manifiesto mi aceptación de que aquellas notificaciones que se deriven del presente proceso, se realicen a mi representada a través de cualquier medio de comunicación electrónica, en términos de la fracción II del artículo 35 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Al efecto, señalo la siguiente cuenta de correo electrónico (...) y me comprometo, bajo protesta de decir verdad, a confirmar la recepción de cualquier notificación que se realice por este mismo conducto.

Atentamente,

Nombre completo y firma.
Representante Legal.

ANEXO 13

FORMATO DE UBICACIÓN DE LA ESTRATIFICACIÓN.

México, D. F. _____ de _____ de 2010.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA.

Dirección de Adquisiciones.
Presente.

En relación con la Licitación Pública Nacional Número _____ como Representante Legal de la Empresa _____, S. A. de C. V., manifiesto que mi representada se encuentra en la ubicación de la estratificación establecida en el artículo 3 fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, siendo la siguiente:

(Seleccionar la (s) que corresponda (n) y sombrear)

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

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

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

Atentamente

Representante Legal.
Nombre completo y firma.

ANEXO 14

Con. No. 000/20__

Contrato Abierto Plurianual de Prestación de Servicios de _____: que celebran por una parte la Secretaría de Educación Pública, en lo sucesivo “**LA SEP**”, representada por la Lic. Karla Raygoza Rendón, Directora General de Recursos Materiales y Servicios, asistido por el Lic. Manuel Fonseca López, Director General de Tecnología de la Información, y por el _____, Director de Dictaminación Técnica y Gestión de Contratación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ambos adscritos a la Dirección General de Tecnología de la Información, y por la otra parte, _____, en lo sucesivo “**EL PROVEEDOR**”, representada por el _____, en su carácter de _____ Legal, de conformidad con las declaraciones y cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

I.- De “**LA SEP**”:

I.1.- Que es una dependencia de la Administración Pública Centralizada, cuyas atribuciones se encuentran establecidas en el artículo 38 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

I.2.- Que su representante, la Lic. Karla Raygoza Rendón, Directora General de Recursos Materiales y Servicios, cuenta con facultades legales suficientes para celebrar el presente Contrato de conformidad con el Acuerdo Secretarial No. 163, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 6 de agosto de 1992.

I.3.- Que dentro de su estructura orgánica cuenta con la Dirección General de Tecnología de la Información, a la que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de su Reglamento Interior, le corresponde entre otras atribuciones: formular y ejecutar los programas de mantenimiento, funcionamiento y evaluaciones de los bienes de tecnología de la información, proporcionar el apoyo y la asesoría que se requiera en materia de tecnología de la información a las Unidades Administrativas de la dependencia; y 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.

I.4.- Que para el correcto desempeño y optimización de las atribuciones que tiene encomendadas, requiere contratar los Servicios de _____, que de acuerdo a sus conocimientos, experiencia, recursos humanos, técnicos, financieros e infraestructura puede proporcionarle “**EL PROVEEDOR**”, en los términos y condiciones del presente Contrato y sus Anexos.

I.5.- Que los recursos financieros necesarios para cubrir las erogaciones que se deriven del presente Contrato, los cubrirá con cargo a la partida presupuestaria: _____
“_____”.

I.6.- Que el presente Contrato se adjudicó con fundamento en los artículos 26 fracción I _____ de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con base en el Acta de Fallo de la Licitación Pública Nacional No. 0001100-000/___ de fecha _____.

I.7.- Que con oficio No. 315-A-_____ de fecha __ de ____ de 20__0, la Dirección General de Programación y Presupuesto "A", adscrita a la Subsecretaría de Egresos, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con fundamento en los artículos 1, 3, 4, 32, 41 fracción II inciso g) y 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (Ley), 1, 3, 8 A y 147 del Reglamento de la Ley; 13, párrafo tercero, 24, 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 65 fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, informó que no tiene inconveniente para que se formalizara el presente contrato, tomando en cuenta entre otros los siguientes aspectos, que será responsabilidad de "LA SEP" prever los recursos presupuestarios necesarios en los ejercicios fiscales de 2011, 2012 y 2013, en el entendido de que dichos recursos quedarán sujetos a la disponibilidad financiera y presupuestaria que apruebe la H. Cámara de Diputados, en dichos ejercicios fiscales y al calendario de gasto que autorice la Secretaría de Hacienda y Crédito Público

I.8.- Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes No. **SEP210905778**, y para los efectos de este Contrato, señala como su domicilio el ubicado en la Avenida Arcos de Belén No. 79, Esquina Avenida Balderas, 4º piso, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06010, en la Ciudad de México.

II.- De "EL PROVEEDOR":

II.1.- Que es una Sociedad Anónima legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, como lo acredita con el Testimonio de la Escritura Pública No. ____ de fecha __ de _____ de ____, otorgada ante la fe del Notario Público No. __ del _____, Lic. _____, inscrita en el Registro Público de Comercio en el folio mercantil No. _____, de fecha __ de _____ de _____.

II.2.- Que el _____, en su carácter de _____ Legal cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente Contrato, como lo acredita con el Testimonio de la Escritura Pública No. ____ de fecha __ de _____ de _____, otorgada ante la fe del Notario Público No. __ del _____, Lic. _____, facultades que bajo protesta de decir verdad, manifiesta no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna a la fecha de suscripción del presente instrumento.

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

II.4.- Que suscribe el presente instrumento en su modalidad de Contrato Abierto, que el personal que asignará para atender los servicios materia del mismo, es profesional y esta debidamente capacitado para ello; asimismo cuenta con la organización, recursos materiales, experiencia, capacidad técnica y financiera para prestar de forma eficiente los servicios en los términos y condiciones establecidos en este instrumento y sus **Anexos**.

II.5.- Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave: _____

II.6.- Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que ninguno de sus socios o accionistas desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, así como que tampoco su representada se encuentra en alguno de los supuestos que establecen los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.7.- Que para los efectos de este Contrato, señala como domicilio el ubicado en _____ No. __, Col. _____, Delegación _____, C.P. _____ en la Ciudad de México.

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

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Objeto: Es objeto de este Contrato la prestación de servicios por parte de “**EL PROVEEDOR**” a favor de “**LA SEP**”, consistentes en: **los Servicios de _____**, que se indican en el **Anexo “A” (Relación de Servicios y Costos)**, de conformidad con lo establecido en el **Anexo “B” (Descripción de los Servicios)**, **Anexos** que suscritos por ambas partes, forman parte integrante del presente instrumento.

SEGUNDA.- Precio: “**LA SEP**” se obliga a pagar a “**EL PROVEEDOR**” como contraprestación por los servicios objeto de este Contrato, la cantidad total de la **cantidad mínima** de \$ _____ (**_____ Pesos 00/100 M.N.**), más el Impuesto al Valor Agregado, y hasta la **cantidad máxima** de \$ _____ (**_____ Pesos 00/100 M.N.**), más el Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con lo siguiente:

A).- Por el periodo del **1° de enero al 31 de diciembre de 2011**, la cantidad mínima de \$ _____ (**_____ Pesos 00/100 M.N.**), más el Impuesto al Valor Agregado, y hasta la cantidad máxima de \$ _____ (**_____ Pesos 00/100 M.N.**), más el Impuesto al Valor Agregado.

B).- Por el periodo del **1° de enero al 31 de diciembre de 2012**, la cantidad mínima de \$ _____ (**_____ Pesos 00/100 M.N.**), más el Impuesto al Valor Agregado, y hasta la cantidad máxima de \$ _____ (**_____ Pesos 00/100 M.N.**), más el Impuesto al Valor Agregado.

C).- Por el periodo del **1° de enero al 31 de diciembre de 2013**, la cantidad mínima de \$ _____ (**_____ Pesos 00/100 M.N.**), más el Impuesto al Valor Agregado, y hasta la cantidad máxima de \$ _____ (**_____ Pesos 00/100 M.N.**), más el Impuesto al Valor Agregado.

Las partes convienen que las cantidades señaladas en los incisos **A)**, **B)**, y **C)** de la presente Cláusula, quedarán sujetas para efectos de su ejecución y pago, a la disponibilidad presupuestaria que autorice la H. Cámara de Diputados en los ejercicios fiscales 2011, 2012 y 2013, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para las partes.

Los precios de los servicios serán fijos durante la vigencia de este Contrato y de sus ampliaciones que en su caso convengan las partes.

TERCERA.- Forma de pago: “LA SEP” se obliga y “EL PROVEEDOR” acepta que la cantidades que resulten por la prestación de los servicios materia de este Contrato le sean pagadas por mensualidades vencidas, contra la prestación de los servicios devengados a entera satisfacción de la Dirección General de Tecnología de la Información de “LA SEP”, con base en los costos unitarios pactados en el **Anexo “A”** y de conformidad con la descripción de los servicios indicados en el **Anexo “B”**, sin exceder los montos máximos establecidos en la cláusula **SEGUNDA**.

“EL PROVEEDOR” se compromete a entregar a “LA SEP” a través de la Coordinación Administrativa de la Dirección General de Tecnología de la Información, ubicada en la calle Versalles No. 49, piso 6, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, la factura correspondiente dentro de los **10 (diez)** días hábiles posteriores a la conclusión del mes en que sean prestados los servicios, misma que contendrá todos los datos y requisitos fiscales aplicables desglosando el Impuesto al Valor Agregado.

En caso de errores en la factura y/o documentación anexa “LA SEP”, a través de la Coordinación Administrativa de la Dirección General de Tecnología de la Información, en un término de **3 (tres)** días hábiles, devolverá el documento a “EL PROVEEDOR” para que sea corregido y lo presente nuevamente e inicie el trámite de pago.

Presentada la factura y validada técnicamente por la Dirección de Administración de la Infraestructura de Cómputo y fiscalmente por la Coordinación Administrativa, ambas adscritas a la Dirección General de Tecnología de la Información de “LA SEP”, se procederá a su pago dentro de los **20 (veinte)** días naturales siguientes, esto considerando que no existan aclaraciones al importe o a los servicios facturados.

CUARTA.- Vigencia: La vigencia del presente Contrato será del ___ de _____ de 2011 al **31 de diciembre de 2013**, teniendo “LA SEP” la facultad de darlo por terminado anticipadamente, con la única obligación de notificar por escrito dicha terminación a “EL PROVEEDOR” con **10 (diez)** días de anticipación previos a la fecha que se establezca la terminación anticipada, extinguiendo toda relación contractual desde el momento en que ello acontezca, pagando únicamente la cantidad que proporcionalmente corresponda.

QUINTA.- Garantía: “EL PROVEEDOR”, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del presente Contrato, se obliga a presentar una fianza expedida por institución legalmente autorizada para ello, a favor de la **Tesorería de la Federación y a disposición de la Secretaría de Educación Pública**, por un importe equivalente al **10% (diez por ciento)** de la **cantidad total** indicada de la cláusula **SEGUNDA** sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

“EL PROVEEDOR” se obliga a entregar a “LA SEP” la fianza referida dentro de los **10 (diez)** días naturales siguientes a la firma de este Contrato.

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

“EL PROVEEDOR” deberá mantener vigente la fianza mencionada hasta el total cumplimiento de sus obligaciones a entera satisfacción de “LA SEP” o hasta el día en que

la misma le comunique la terminación anticipada del Contrato, en la inteligencia de que la fianza sólo podrá ser cancelada mediante autorización por escrito de **“LA SEP”**.

SEXTA.- Responsabilidad Laboral, Civil y Fiscal: **“EL PROVEEDOR”** reconoce y acepta que cuenta con los elementos propios y suficientes a que se refieren los artículos 13 y 15 de la Ley Federal del Trabajo, siendo en consecuencia único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución de los servicios pactados en este Contrato, liberando a **“LA SEP”** de cualquier responsabilidad en materia laboral o de seguridad social que sobre el particular se llegara a presentar en su contra, también subsiste para **“EL PROVEEDOR”**, la responsabilidad civil y fiscal cuando derive de obligaciones que nacen de actos emanados del presente Contrato.

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

OCTAVA.- Cesión de Derechos: **“EL PROVEEDOR”** se obliga a no ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato, en forma parcial o total, a favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con el consentimiento previo y por escrito de **“LA SEP”**.

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

La aplicación de las penas convencionales procederá por atraso en el cumplimiento de las obligaciones de **“EL PROVEEDOR”** en la prestación de los servicios de conformidad a lo establecido en el **Anexo “B”** del presente Contrato, y no podrán exceder del monto de la garantía de cumplimiento referida en la cláusula **QUINTA** de este Contrato.

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

Lo anterior será independiente a la opción de rescisión establecida en la cláusula **DÉCIMA** de este Contrato y de hacer efectiva la garantía otorgada para su cumplimiento, referida en la cláusula **QUINTA** del mismo.

DÉCIMA.- Rescisión: Ambas partes acuerdan que **“LA SEP”** podrá rescindir administrativamente el presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial previa, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo de **“EL PROVEEDOR”**, en cuyo caso **“LA SEP”** procederá de conformidad con lo establecido por el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Las partes convienen en que, cuando el incumplimiento de las obligaciones de **“EL PROVEEDOR”**, no derive del atraso a que se refiere la cláusula **NOVENA**, **“LA SEP”** podrá

iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión de este Contrato.

Asimismo, ambas partes acuerdan en que el presente Contrato podrá darse por terminado anticipadamente, cuando concurren razones de interés general.

DÉCIMA PRIMERA.- Defectos y Vicios Ocultos: “EL PROVEEDOR” se obliga a responder ante “LA SEP” por los defectos y vicios ocultos de los bienes que proporcione para la prestación de los servicios, así como de la calidad de los servicios objeto del presente Contrato, al igual que de cualquier otra responsabilidad en que incurra, en los términos señalados en este Contrato y sus **Anexos**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en la legislación aplicable.

DÉCIMA SEGUNDA.- Supervisión: “LA SEP” convienen “EL PROVEEDOR” en que el seguimiento, verificación, evaluación y recepción de los servicios de su parte, estará a cargo de la Dirección de Administración de la Infraestructura de Cómputo adscrita a la Dirección General de Tecnología de la Información de “LA SEP”.

DÉCIMA TERCERA.- Subordinación: “EL PROVEEDOR” no estará sujeto a subordinación ni dependencia en cuanto a sus servicios, pero deberá reportar a “LA SEP”, los resultados de su trabajo, gestiones y acciones sobre los servicios contratados, en la forma, tiempo y lugar que ésta le señale por conducto de su Dirección General de Tecnología de la Información, debiendo rendir los informes que se le solicite.

DÉCIMA CUARTA.- Administración y Vigilancia: Las partes convienen que la administración y vigilancia del cumplimiento de este Contrato por parte de “LA SEP”, estará a cargo de los Titulares de la Dirección de Dictaminación Técnica y Gestión de Contratación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Dirección de Administración de la Infraestructura de Cómputo, ambas adscritas a la Dirección General de Tecnología de la Información, quienes se encargarán de todas las acciones administrativas y de enlace, así como de verificar que los servicios se presten y sean ejecutados conforme a lo establecido en este instrumento y sus **Anexos**.

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

DÉCIMA QUINTA.- Difusión: “EL PROVEEDOR” se obliga a no difundir la información que por virtud de los servicios objeto de este Contrato tenga conocimiento, sin la autorización previa y por escrito de “LA SEP”.

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

DÉCIMA SÉPTIMA.- Derechos de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor: “EL PROVEEDOR” asume la responsabilidad total en caso de que con motivo de la prestación de los servicios materia de este Contrato se infrinjan patentes, marcas, derechos de autor, propiedad industrial o cualquier otro derecho en materia intelectual, obligándose a responder

legalmente en el presente o futuro ante cualquier reclamación de terceros, dejando a salvo a “LA SEP” o a quienes sus derechos e intereses representen.

“EL PROVEEDOR” manifiesta conocer el contenido y alcances de la Ley Federal del Derecho de Autor y en forma específica lo dispuesto por el artículo 83 de la misma, por lo que conviene con “LA SEP” en que la titularidad de los derechos patrimoniales de autor que, en su caso, se originen con motivo de los servicios objeto del presente Contrato corresponderá a “LA SEP”, ajustándose a lo dispuesto por la ley en la materia.

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

En caso de controversia para la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México, renunciando “EL PROVEEDOR” al fuero que le pudiera corresponder por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

Enteradas ambas partes del contenido, alcance y efectos legales del presente Contrato, lo ratifican y firman de conformidad en cuatro tantos originales en la Ciudad de México, el día ___ de _____ de 20__.

Por: “LA SEP”

Por: “EL PROVEEDOR”

Lic. Karla Raygoza Rendón
Directora General de Recursos
Materiales y Servicios

Lic. Manuel Fonseca López
Director General de Tecnología
de la Información

**Director de Dictaminación Técnica y
Gestión de Contratación de Tecnologías
de la Información y Comunicaciones de la
Dirección General de Tecnología de la
Información**



**Ing. Luis Jorge Tejada Figueroa
Director de Administración de la
Infraestructura de Cómputo de la Dirección
General de Tecnología de la Información**

ÚLTIMA HOJA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA PLATAFORMA SUN, CELEBRADO ENTRE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA Y _____