

OPINIÓN DEL PÁTRON SOBRE EL PLAN DE OBRAS Y SERVICIOS

Se presenta dictamen para justificar la contratación del "Servicio de Soporte y Suministro de Equipos de Cómputo Personal y de Equipos de Proyección", para los usuarios de Banobras, que se realiza en atención a lo dispuesto por los artículos 40, segundo párrafo, y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 71 y 72, fracción II, de su Reglamento; numeral 4.2.4.1.1. del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; y Sección VII, párrafo primero de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para BANOBRAS, para efectos del dictamen de procedencia para llevar a cabo un procedimiento por Adjudicación Directa para la Contratación (Continuidad), a favor de la Empresa GNR Apoyo Estratégico S.A. de C.V. bajo la modalidad de contrato abierto, prevista por los artículos 47 de la LAASSP y 85 de su Reglamento.

I. Descripción de los servicios

El Servicio de Soporte y Suministro de Equipos de Cómputo Personal y de Equipos de Proyección, comprende el aprovisionamiento y soporte de los equipos de cómputo personal y equipos de proyección que utilizan los usuarios de Banobras. El equipo de cómputo personal es la herramienta fundamental de la gran mayoría de los procesos de BANOBRAS, prestando facilidades a todos los usuarios para cumplir con sus funciones y actividades diarias.

Los servicios comprenden principalmente:

- Proporcionar los equipos de cómputo personal y de proyección.
- Otorgar servicios de asistencia para el soporte técnico del sistema operativo, office y antivirus.
- Mantenimiento y actualización del software para cada uno de los equipos de cómputo.
- Mantenimiento correctivo del hardware de los equipos de cómputo y proyección.
- Retiro y envío de equipos en zona metropolitana.
- Administración de los servicios.

El detalle del servicio se describe en el Anexo Técnico utilizado para la Investigación de Mercado, Anexo N° 1.

II. Plazo y condiciones de entrega de los servicios

- a) Plazo para la prestación de los servicios:
A partir del 01 de Julio del 2013 y hasta el 31 de Diciembre de 2013.
- b) Condiciones de entrega de los servicios:
Las condiciones de entrega son las señaladas en el Anexo N°1.

U. B. S.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA ECONÓMICA Y FINANCIERA

III. Resultado de la investigación de Mercado

A continuación se destacan los siguientes aspectos de la Investigación de Mercado realizada por la Gerencia de Adquisiciones, en su carácter de Área de Investigación de Mercado, conforme a lo previsto en el numeral 4.2.1.1.10 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; el objetivo 4 y sus funciones del Manual de Organización de la Subdirección de Recursos Materiales de esta Sociedad Nacional de Crédito; y los apartados II.1 y V.2, párrafos cuarto y último de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANOBRAS; a solicitud de la Gerencia de Servicios de Tecnologías de Información, mediante oficios números GSTI/174200/126/2013 y GSTI/174200/137/2013 donde se adjuntó el Anexo Técnico Correspondiente y cuyo análisis se realizó atendiendo los considerandos establecidos en el primer párrafo del artículo 30 del Reglamento de la LAASP:

- Para efectos de lo establecido en la fracción I del artículo 28 del Reglamento de la LAASP, el Área de Investigación de Mercado realizó la consulta al Sistema de Compras Gubernamentales (COMPRANET) de la Secretaría de la Función Pública, sin haber encontrado información disponible relacionada con los servicios requeridos.
- Derivado de lo anterior y en atención a lo dispuesto por la segunda parte del último párrafo del propio artículo invocado, el Área de Investigación de Mercado efectuó consulta a la información histórica del Área Contratante, también a cargo de la Gerencia de Adquisiciones, de cuyo resultado obtuvo la existencia de relación contractual con la empresa propuesta GNR Apoyo Estratégico S.A. de C.V. a través del contrato número DAGA/075/2007 Anexo N° 2, el cual se encuentra vigente a través de su último Convenio Modificadorio y está directamente relacionado con el objetivo de la contratación que se pretende realizar.
- Para efectos de lo establecido en la fracción II del propio artículo 28 del Reglamento de la LAASP, el Área de Investigación de Mercado obtuvo de entre diversas empresas del ramo, la cotización del proveedor GNR Apoyo Estratégico S.A. de C.V. y advirtió que solo se recibió la cotización de ésta empresa y que como se advertirá del contenido que más adelante se indica, el objetivo de la contratación, su periodo y alcance, hacen práctica y técnicamente imposible que otro prestador de servicios distinto a quien los preste actualmente, intente proporcionarlos.
- Se invitó a las siguientes empresas:

Compañía Integra Soluciones S.A. de C.V.; Estrategias en Tecnologías Corporativas, S.A. de C.V.; Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.; Hewlett Packard de México, S. de R.L. de C.V.; Instituto Potosino de Investigación Científica y Tecnológica; RRII Consultores, S.A. de C.V.; Dell México, S.A. de C.V. y Sony de México, S.A. de C.V.”

Derivado de la cotización recibida por GNR Apoyo Estratégico S.A. de C.V., se tiene la siguiente observación “Los precios están cotizados en base a que Banobras continúe con el uso de los/equipos que actualmente tiene instalados y que se encuentran dentro de los servicios del contrato DAGA/075/2007, con vigencia hasta el 30 de Junio de 2013. Se propone la continuidad en el uso del equipo actualmente instalado debido a que cualquier cambio en la infraestructura tomaría al menos 40 días naturales para la migración de la infraestructura actual a una nueva”.

Asimismo, de la Investigación de Mercado realizada, se considera que se obtuvo información razonable para atender a lo preceptuado en el artículo 29, fracciones I a III de la referida Reglamentación, en razón de lo siguiente:

- Un solo ofertante en mercado de los servicios requeridos en cantidad y calidad.
- Se tuvo conocimiento del precio prevaleciente de los servicios requeridos al momento de llevar a cabo la Investigación de Mercado; la empresa propuesta ratificó seguir prestando a BANOBRAS los servicios de su contratación en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad.

De igual forma, existen elementos para considerar el precio conforme al cual se pretende adjudicar los servicios a la Empresa propuesta y para la elección del procedimiento de contratación, supuestos previstos en el párrafo segundo, fracciones II y III, respectivamente, del artículo 29 del Reglamento de la LAASSP.

En el Anexo N° 3, se presenta el Resultado detallado de la Investigación de Mercado mencionada, con el que se evidencia lo anteriormente descrito, el cual se agrega a esta dictamen, acompañado de la cotización recibida de la empresa propuesta.

En el Anexo N° 4, se presenta la carta de ratificación de precios y servicios por parte de la empresa propuesta.

IV. Procedimiento de contratación propuesto

Antecedentes

La empresa GNR Apoyo Estratégico, S.A. de C.V; resultó adjudicada del procedimiento Licitación Electrónica Pública Nacional No. 06320038-009/2007 Anexo N° 5, para la contratación plurianual de los *Servicios de Soporte y Suministro de Equipos de Cómputo*

Personal y de Equipos de Proyección, como consta en Acta de Fallo de fecha 01 de Octubre de 2007, cuya copia simple se agrega a este dictamen en el Anexo N° 6.

Con fecha 19 de Octubre de 2007, la empresa GNR Apoyo Estratégico, S.A. de C.V; para formalizar el fallo de adjudicación mencionado, suscribió con BANOBRAS el contrato de prestación de servicios número DAGA/075/2007, con vigencia a partir del 19 de Octubre de 2007 y hasta el 31 de Diciembre de 2011, y que fue ampliado hasta el 20% permitido, previa suscripción de los convenios modificatorios correspondientes hasta el 30 de Junio de 2013.

a) Fundamentación

Artículos 40 y 41, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; y 71 y 72, fracción II del Reglamento de la misma.

b) Motivación

El Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C. (BANOBRAS) Institución de Banca de Desarrollo, requiere asegurar la continuidad del Servicio de Soporte y Suministro de Equipos de Cómputo Personal y de Equipos de Proyección en su edificio corporativo, así como en sus 31 Representaciones Estatales e instalaciones asociadas, la cual se realiza a través de un Servicio Administrado.

El contrato que mediante Licitación Electrónica Pública Nacional, actualmente atiende el servicio, está a cargo de la empresa GNR Apoyo Estratégico, S.A. de C.V, sin embargo, su vigencia concluye el 30 de Junio de 2013, incluyendo la ampliación en monto del 20% máximo permitido por la ley.

De acuerdo a la estrategia para renovar la plataforma tecnológica con un nuevo Prestador de Servicios, se están llevando a cabo las acciones para la contratación del servicio más conveniente para la institución con estricto apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento y que de acuerdo a estimaciones para cumplir en tiempo y forma con un proceso que permita la implementación de los servicios por parte de un nuevo proveedor, que gradualmente efectúe la transición entre los dos prestadores del servicio, de tal forma que no se generen costos adicionales por existir en dicha etapa de transición dos contratos, en donde el que entrega vaya reduciendo la cantidad de equipos y el que inicia operaciones los vaya incrementando, permitiendo de esta forma que los pagos se realicen por cantidad de equipos en operación, evitando una duplicidad en los pagos respectivos. Cabe resaltar que en caso de no contar con la continuidad de los servicios inherentes hasta el término de la transición de servicios, pondría en riesgo diversas operaciones sustantivas de la institución.

V. Monto estimado de la contratación y forma de pago

a) Monto estimado de la contratación:

En atención a lo establecido por los artículos 47 de la LAASSP y 85 de su Reglamento, la contratación se hará a partir de los siguientes presupuestos.

Por el otorgamiento del servicio:

- Hasta \$ 2'820,000.00 (Dos millones ochocientos veinte mil pesos 00/100 M.N.)

Por el otorgamiento de servicios bajo demanda:

- Hasta \$180,000.00 (Ciento ochenta mil pesos 00/100 M.N.)

b) Forma de pago:

Pagos por entrega de servicios, dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la presentación, entrega y aceptación de la factura, debida y fiscalmente requisitada, acompañada de la Constancia de Aceptación de dichos Servicios, en tiempo, forma y a entera satisfacción por el C. Titular de la Gerencia de Servicios de Tecnologías de Información.

Así mismo, el pago de los servicios será por cada equipo que esté operando.

La falta de alguno de los requisitos para el pago, suspenderá el trámite del mismo, reanudándose una vez que se atienda la totalidad de las formalidades requeridas.

c) Constancia de Suficiencia Presupuestal

Se anexa copia de la suficiencia presupuestal como Anexo N° 7.

VI. Nombre de la empresa propuesta y sus datos generales

GNR Apoyo Estratégico, S.A. de C.V.
Providencia 713.
Col. Del Valle.
México, D.F. C.P. 03100.
Teléfono 55 1253 0730.

VII. Acreditación del o los criterios a que se refiere el segundo párrafo del artículo 40 de la LAASSP, en que se funda y motiva la selección del procedimiento de excepción solicitado.

En atención a lo dispuesto por los artículos 40, párrafo segundo y 41, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; y 71, fracción VII, del Reglamento de esta última, y el numeral 4.2.4.1.1. del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se acredita que la empresa GNR Apoyo Estratégico S.A. de C.V., es quien puede otorgar los servicios, debido a que fue la única empresa que entregó cotización en la Investigación de Mercado y es quien da las mejores condiciones para garantizar la continuidad del servicio, lo que hace innecesario que se adjudique mediante un procedimiento de licitación pública o de invitación a por lo menos tres personas. A continuación se expresan los argumentos mediante los que se acreditan los criterios por los que se optó por el procedimiento de adjudicación directa para este prestador de servicios:

- **Eficacia.-** Con la elección del procedimiento de adjudicación directa se aseguran las mejores condiciones para la Institución, ya que como se ha acreditado, la empresa propuesta: GNR Apoyo Estratégico S.A. de C.V., es la única empresa que ofertó los Servicios de Soporte y Suministro de Equipos de Cómputo Personal y de Equipos de Proyección bajo las mismas condiciones de tiempo y forma requeridos, lo que permite coadyuvar en la estrategia de la renovación de la plataforma tecnológica de la Institución.

Si se optara por instrumentar un procedimiento de Licitación Pública, o bien, uno bajo la modalidad de invitación a cuando menos tres personas y no se adjudicara a la empresa propuesta, sólo retrasaría el proceso de transición de equipos, amén de con que ello se generarían gastos adicionales vinculados a la elaboración de la convocatoria y su difusión, el análisis de la única propuesta que se recibirá, la emisión del fallo, la formulación, revisión y formalización del contrato, aunado al costo y al impacto social derivados del hecho de no contar con estos servicios.

Efectivamente, iniciar alguno de los citados procedimientos implicaría que durante el tiempo de instrumentación de ellos, la Institución no contaría con los servicios inherentes.

- **Eficiencia.-** La Dirección de Administración y la Dirección de Planeación, Análisis y Contraloría y la Subdirección de Tecnologías de Información de BANOBRAS por conducto de las subdirecciones de Recursos Materiales, a través de sus respectivas unidades administrativas, con base en las disposiciones contenidas en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANOBRAS, y en el Manual de Organización y de Procesos de las citadas áreas, cuentan con procesos y procedimientos claros y expeditos, con responsables y responsabilidades plenamente identificadas, lo que garantiza que las etapas del procedimiento

U.B. 31

de adjudicación directa se llevarán a cabo de forma ágil para evitar la pérdida de tiempo y de recursos. Así mismo, el utilizar la infraestructura con la que actualmente Banobras recibe el servicio, permite garantizar la continuidad del servicio bajo las condiciones actuales y evitando una doble migración de la misma.

- **Honradez.-** Se manifiesta que los servidores públicos que intervenimos en este dictamen, hemos tomado medidas adecuadas para evitar actos de corrupción y bajo ninguna circunstancia haremos uso de nuestro encargo para favorecer a alguna o algunas de las empresas participantes en la Investigación de Mercado, a partir de las cuales se realizó este dictamen y de ser el caso, exigiremos la misma conducta a los representantes de la empresa propuesta.
- **Transparencia.-** Se hace constar que en el ámbito de competencia de los servidores públicos que intervenimos en este dictamen, la información a partir de la cual se solicita el dictamen de esta excepción a licitación pública, de acuerdo a las circunstancias y naturaleza de los servicios requeridos, obra en el expediente respectivo, es accesible, clara, oportuna, completa, verificable y se rige por el principio constitucional de máxima publicidad, y que se podrá otorgar a todos los interesados sin más restricción que aquella expresamente establecida por la Ley, así como por razones de la confidencialidad que tutela la norma jurídica que le resulta aplicable.
- **Imparcialidad.-** En relación con el criterio de Imparcialidad, para la adjudicación que se señala, se dio oportunidad a diversas empresas para pronunciarse en el otorgamiento del servicio, por lo que no se ha realizado ningún designio anticipado en favor de la empresa propuesta que tenga por objeto limitar la participación de otros interesados, toda vez que como se ha acreditado, dicha empresa es la única ofertante para prestar los servicios que se han descrito en el Anexo Técnico para la contratación, lo que implica que son los únicos en aptitud de ofrecer a la entidad servicios como los que se pretende contratar. En este sentido los servidores públicos que actúan en la contratación que se propone, no han realizado ni realizarán actos o acciones que tengan por objeto limitar la participación de terceros, ni han otorgado información que genere condiciones ventajosas a la empresa propuesta en relación con otros prestadores de servicios.

Anexos.- Copias simples de las siguientes documentales:

- Anexo N° 1: Anexo Técnico para la contratación del servicio.
- Anexo N° 2: Contrato DAGA/075/2007 suscrito con GNR Apoyo Estratégico S.A. de C.V. con vigencia del 19 de Octubre de 2007 al 31 de Diciembre de 2011 y sus convenios modificatorios de ampliación de plazo hasta el 30 de Junio de 2013.

20. ANEXO A LA LICITACIÓN DE TIPO ABierto, NÚMERO 06320038-009/2007

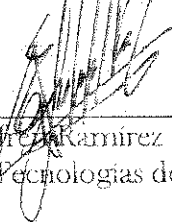
- Anexo N° 3: Investigación de Mercado realizada por la Gerencia de Adquisiciones, en su carácter de Área de Investigación de Mercado, y Cotización presentada por la empresa GNR Apoyo Estratégico S.A. de C.V. de fecha 06 de Mayo de 2013.
- Anexo N° 4: Carta de la empresa propuesta confirmando la prestación del servicio bajo las mismas condiciones.
- Anexo N° 5: Licitación Electrónica Pública Nacional No. 06320038-009/2007 para la contratación de los "Servicios de Soporte y Suministro de Equipos de Cómputo Personal y de Equipos de Proyección".
- Anexo N° 6: Notificación del Fallo de la Licitación Pública Nacional No. 06320038-009/2007.
- Anexo N° 7: Formato denominado "REQUISICIÓN DE ARTÍCULOS, SERVICIOS Y OBRAS EN GENERAL" con la suficiencia de recursos verificada por la Gerencia de Programación y Control Presupuestal.

Elabora



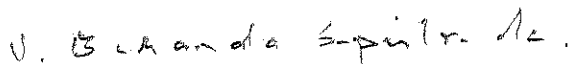
Gerardo Pavón Luna
Gerente de Servicios de Tecnologías de Información

Revisa



Luis Efraim Ramírez García
Subdirector de Tecnologías de la Información

Propone



Lic. Veronica Baranda Sepúlveda
Director de Planeación, Análisis y Contraloría

México D.F. a 21 de Junio de 2013

Anexo 1

BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S. R. L.
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
GERENCIA DE ADQUISICIONES

443

ANEXO 1 HOJA 1 DE _	LICITACIÓN ELECTRONICA PUBLICA NACIONAL POR CONVOCATORIA NÚMERO 06320038-009/2007	"SERVICIOS DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL Y DE EQUIPOS DE PROYECCIÓN"
------------------------	--	---

ANEXO - 1

INDICE

ANEXO I.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ALCANCES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

ANEXO 1A.- SUMINISTRO, ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL DE ESCRITORIO, PORTÁTIL CON REPLICADOR DE PUERTOS, PORTÁTIL Y EQUIPOS DE PROYECCIÓN.

ANEXO 1B.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS SOLICITADAS PARA LOS PERFILES DE SERVICIO

ANEXO 1C.- SOPORTE, ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS EN GARANTÍA PROPIEDAD DE BANOBRAS POR EL PERIODO QUE ESTA VIGENTE LA GARANTÍA.

ANEXO 1D.- MESA DE AYUDA

ANEXO 1E.- PERSONAL SOLICITADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ANEXO 1F.- CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES (CCA), EN ESQUEMA BAJO DEMANDA.

ANEXO 1G.- SOFTWARE ANTIVIRUS PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO, PORTÁTILES CON REPLICADOR DE PUERTOS Y PORTÁTILES.

ANEXO 1H.- MÉTRICA DE ENTREGA DE SERVICIO.

ANEXO 1I.- MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS.

ANEXO 1J.- LUGAR DONDE SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS.

ANEXO 1K.- PAGOS, PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES

DOCUMENTACION SOLICITADA

COPIAS SIMPLES DE LOS SIGUIENTES CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR LOS FABRICANTES DEL HARDWARE Y SOFTWARE ASÍ COMO POR LOS ORGANISMOS INTERNACIONALES DE CERTIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN RECONOCIDOS CONFORME A LO SIGUIENTE:

CERTIFICADOS DE FUNCIONALIDAD MICROSOFT

1. CARTA EN PAPEL MEMBRETADO EXPEDIDO POR LA EMPRESA MICROSOFT® DONDE SE ESPECIFIQUE QUE EL MODELO DEL EQUIPO PROPUESTO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTA LICITACIÓN ESTÁ PREPARADO PARA OPERAR CON MS WINDOWS VISTA O ("DESIGNED FOR WINDOWS"). TAMBIÉN SERÁ VÁLIDO PRESENTAR LA INFORMACIÓN IMPRESA DEL MODELO DE EQUIPO PROPUESTO OBTENIDA DEL "WINDOWS MARKETPLACE (TESTED PRODUCTSLIST)" DE MICROSOFT ([HTTP://TESTEDPRODUCTS.WINDOWSMARKETPLACE.COM/](http://TESTEDPRODUCTS.WINDOWSMARKETPLACE.COM/)) CON SU CORRESPONDIENTE TRADUCCIÓN SIMPLE AL ESPAÑOL.

CARTAS DE LOS FABRICANTES DE LOS EQUIPOS

2. CARTA DEL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS OFERTADOS (EQUIPOS DE COMPUTO DE ESCRITORIO, PORTÁTILES CON REPLICADOR DE PUERTOS, PORTÁTILES) DONDE SE INDIQUE QUE EL FABRICANTE ES MIEMBRO DEL TRUSTED COMPUTING GROUP, BAJO LA CATEGORÍA DE PROMOTER O CONTRIBUTOR.
3. CARTA DEL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO OFERTADOS (EQUIPOS DE ESCRITORIO, PORTÁTILES CON REPLICADOR DE PUERTOS, PORTÁTILES Y EQUIPOS DE PROYECCIÓN) DONDE ESTABLEZCA QUE EL LICITANTE PARTICIPANTE ES DISTRIBUIDOR DIRECTO O AUTORIZADO Y QUE TIENE LA CAPACIDAD TÉCNICA PARA INSTALAR, CONFIGURAR, PONER A PUNTO Y CORREGIR FALLAS DURANTE EL PERIODO DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y GARANTÍA DE LOS EQUIPOS OFERTADOS.
4. CARTA DEL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO OFERTADOS (EQUIPOS DE ESCRITORIO, PORTÁTILES CON REPLICADOR DE PUERTOS Y PORTÁTILES), EN LA QUE BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD INFORME QUE LA TARJETA MADRE DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPUESTOS, ES DISEÑADA POR EL MISMO FABRICANTE DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO.

CERTIFICADOS NORMATIVOS DEL EQUIPO

5. COPIA SIMPLE DEL CERTIFICADO QUE AVALE QUE LOS EQUIPOS OFERTADOS (COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, PORTATILES CON REPLICADOR DE PUERTOS, PORTATILES Y EQUIPOS UPS) CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES NMX-CC O EQUIVALENTE INTERNACIONAL ISO 9001:2000 DE DISEÑO, FABRICACIÓN, DISTRIBUCION A NOMBRE DEL FABRICANTE.
6. COPIA SIMPLE DEL CERTIFICADO QUE AVALE QUE LOS EQUIPOS OFERTADOS CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES NOM-019 Y/O UL 1950. LAS CERTIFICACIONES DEBERÁN ESTAR EXPEDIDAS A NOMBRE DE LA EMPRESA FABRICANTE DE LOS EQUIPOS PROPUESTOS. LOS CERTIFICADOS DEBEN INDICAR LA MARCA Y MODELO DE LOS EQUIPOS PROPUESTOS, Y DICHS CERTIFICADOS DEBERÁN ESTAR VIGENTES A LA FECHA DE APERTURA DE

PROPOSICIONES TÉCNICAS. SI EL CERTIFICADO INDICA UNA CLAVE GENÉRICA DEL MODELO, SE DEBERÁ INCLUIR UNA CARTA DEL FABRICANTE INDICANDO CLARAMENTE LA RELACION EXISTENTE ENTRE LA CLAVE Y EL MODELO COMERCIAL DEL EQUIPO.

7. COPIA SIMPLE DEL CERTIFICADO QUE AVALE QUE LOS EQUIPOS DE UPS OFERTADOS CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES NOM-001-SCFI-1993 A NOMBRE DEL FABRICANTE O DEL IMPORTADOR.
8. CARTA DONDE INDIQUE LA DIRECCION WEB DEL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS UPS, DONDE SE MUESTREN LAS CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO A OFERTAR SEA DE LINEA, Y DEBAN ESTAS APARECER EN DICHO SITIO.

CERTIFICADOS DE CALIDAD

9. COPIA SIMPLE DE ALGUNO DE LOS SIGUIENTES CERTIFICADOS DE CALIDAD VIGENTES A LA FECHA DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS. NORMA NMX-CC-003: 1995 IMNC Ó SU EQUIVALENTE HOMOLOGACIÓN SEGÚN EL PAÍS DE ORIGEN O NORMA NMX-CC-004: 1995 Ó SU EQUIVALENTE HOMOLOGACIÓN SEGÚN EL PAÍS DE ORIGEN O NORMA NMX-CC-005: 1995 Ó SU EQUIVALENTE HOMOLOGACIÓN SEGÚN EL PAÍS DE ORIGEN. EN EL QUE SE MENCIONE QUE LOS PROCESOS DE FABRICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS EQUIPOS OFERTADOS ESTÁN BAJO UNA DE LAS CERTIFICACIONES NORMATIVAS ANTERIORMENTE DESCRITAS

CERTIFICADOS AMBIENTALES

10. CERTIFICADO DE INDUSTRIA LIMPIA EN EL QUE AVALE QUE EL FABRICANTE CUMPLE CON EL ESTÁNDAR AMBIENTAL ISO 14001 O EQUIVALENTE.
11. CERTIFICADO QUE AVALE QUE EL FABRICANTE CUMPLE CON EL ESTÁNDAR AMBIENTAL ROHS PARA LOS EQUIPOS PROPUESTOS. CABE PRECISAR QUE TRATÁNDOSE DE DISTRIBUIDORES DEBERÁ PRESENTAR COPIA DEL CERTIFICADO CORRESPONDIENTE AL FABRICANTE. DE RESULTAR GANADOR DEBERÁ PRESENTAR ORIGINAL O COPIA CERTIFICADA PARA SU COTEJO.

NOTA

LA FALTA DE ALGÚN DOCUMENTO O LA PRESENTACIÓN INCORRECTA DE LOS MISMOS SERÁ CAUSAL DE DESCALIFICACION DE LA PROPUESTA TECNICA.

ANEXO I

BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL Y DE EQUIPOS DE PROYECCIÓN"

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO,
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ALCANCES
DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

I INTRODUCCIÓN.

BANOBRAS SE HA PLANTEADO LA NECESIDAD DE INSTRUMENTAR UN PROGRAMA QUE LE PERMITA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE EFICIENCIA Y OPTIMIZACIÓN DE SUS FUNCIONES, ASÍ COMO LOGRAR LAS METAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS, ENFATIZANDO EN LA MODERNIZACIÓN DE LOS ASPECTOS PROCESALES, NORMATIVOS Y TECNOLÓGICOS DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.

PARA LA INSTRUMENTACIÓN DE ESTE PROGRAMA SE ESTABLECIERON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE BANOBRAS ASÍ COMO LOS OBJETIVOS TÁCTICOS PARA LOS PROCESOS, TECNOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN QUE MARCAN LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DE BANOBRAS.

ACTUALMENTE BANOBRAS TIENE UNA BASE INSTALADA DE:

EQUIPOS DE COMPUTO DE ESCRITORIO Y PORTÁTILES:

- 60% ES EQUIPO ADQUIRIDO EN LOS AÑOS 2002 Y 2003, EQUIPO NO CUENTA CON GARANTÍA.
- 30% DEL EQUIPO ADQUIRIDO EN EL AÑO 2005, EQUIPO CON GARANTÍA DIRECTA DEL FABRICANTE HASTA EL AÑO 2008.
- 10% DEL EQUIPO ADQUIRIDO EN EL AÑO 2006, EQUIPO CON GARANTÍA DIRECTA DEL FABRICANTE HASTA EL AÑO 2008.

EQUIPOS DE PROYECCIÓN:

- 100% EQUIPO SIN GARANTÍA.

II ESTRATEGIA TECNOLÓGICA

EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA INFORMÁTICO 2007, INCLUYE LA INCORPORACIÓN DE SERVICIOS DE COMPUTO PERSONAL EL CUAL CONSIDERA LA DEFINICIÓN DE SERVICIOS DE COMPUTO PERSONAL EN LA INSTRUMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA TECNOLÓGICA QUE INTEGRE DE MANERA EFICIENTE LOS DIVERSOS ELEMENTOS TECNOLÓGICOS, A FIN DE PROVEER SERVICIOS Y SOLUCIONES INFORMÁTICAS CONFIABLES Y DE UTILIDAD.

III OBJETIVO DEL SERVICIO.

SUMINISTRAR LA "PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL Y DE EQUIPOS DE PROYECCIÓN". (EN LO SUCESIVO "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS" A LOS USUARIOS DE BANOBRAS.

IV ALCANCE DEL "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS".

EL "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS" PARA LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN (INCLUYENDO LOS EQUIPOS EN ADMINISTRACIÓN PROPIEDAD DE BANOBRAS) Y DE ACUERDO CON LOS NIVELES DE SERVICIO POSTERIORMENTE DETALLADOS EN ESTE DOCUMENTO, SE INTEGRA DE LO SIGUIENTE:

- PROPORCIONAR LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO CORRESPONDIENTES INCLUYENDO EL LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE DE SISTEMA OPERATIVO (BASE), ANTIVIRUS Y COMPRESOR DE ARCHIVOS, DE ACUERDO A LA IMAGEN PREDEFINIDA POR BANOBRAS, ASÍ COMO UN EQUIPO UPS POR CADA UNO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPORCIONADOS.

- SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA EL SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA OPERATIVO, OFFICE Y ANTIVIRUS PARA LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS PROVISTOS POR EL LICITANTE GANADOR ASÍ COMO PARA LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE BANOBRAS EN PERIODO DE GARANTÍA).
- MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE (LICENCIAMIENTO DE ACTUALIZACIÓN PARA SISTEMA OPERATIVO Y OFFICE PROPORCIONADO POR BANOBRAS Y EL LICENCIAMIENTO DE ACTUALIZACIÓN PARA ANTIVIRUS PROPORCIONADO POR EL LICITANTE GANADOR), INCLUYENDO PARCHES DE ACTUALIZACIÓN MISMOS QUE DEBERÁN DE SER DISTRIBUIDOS DE MANERA ELECTRÓNICA A CADA UNO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO, ASÍ COMO EL SOFTWARE NECESARIO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ANTIVIRUS.
- MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL HARDWARE (PC'S).
- REEMPLAZO DE EQUIPOS, DE ACUERDO AL PLAN DE TERMINACIÓN DE LAS GARANTÍAS DE LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE BANOBRAS.
- RETIRO (EMPAQUETADO) Y ENVIO A UN DESTINO EN LA ZONA METROPOLITANA, DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS A SUSTITUIR POR LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN.
- ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DESCRITOS CON UNA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA QUE TENGA LA CAPACIDAD DE INTEGRAR REPORTE DE SERVICIOS, ASÍ COMO DE CONECTIVIDAD CON LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE BANOBRAS, INCLUYENDO EL HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIOS.
- ASÍ COMO DE LO DESCRITO EN LOS ANEXOS 1A,1B,1C,1D,1E,1F,1G,1H,1I,1J,1K,1L,1M

LO QUE NO ES PARTE DE ESTA LICITACIÓN :

- LICENCIAMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DE SISTEMA OPERATIVO Y OFFICE.
- EL SOFTWARE PARA EL REGISTRO DE INCIDENTES Y SOLICITUDES EN EL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.
- SEGURO DE DAÑOS DE LOS EQUIPOS OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.

SE TIENE PREVISTO QUE EL "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS", SEA PROVISTO EN LOS SIGUIENTES "PERFILES DE SERVICIOS" EN DONDE TODOS LOS COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN ESTÉN INTEGRADOS AL COSTO DEL "PERFIL DE SERVICIO", SOLAMENTE EXISTE UNA PARTIDA Y LA MISMA SERÁ ASIGNADA AL LICITANTE QUE RESULTE GANADOR.

BANOBRAS REQUIERE QUE SE DESGLOSEN LOS PRECIOS DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE CONFORMARÁN EL "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS", EN FORMA DETALLADA EN EL NUMERAL CORRESPONDIENTE A "RESUMEN ECONÓMICO"

LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO COMPRENDERÁN DIFERENTES MÉTRICAS QUE EL PROVEEDOR DEL SERVICIO DEBERÁ CUMPLIR PARA CONSIDERAR QUE EL SERVICIO SE RECIBE DE MANERA SATISFACTORIA.

BANOBRAS REQUIERE QUE SE EFECTÚEN PRUEBAS INDIVIDUALES Y DE INTEGRACIÓN DE TODOS LOS ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA, SISTEMAS Y PRODUCTOS EN SUS DIFERENTES NIVELES, QUE INTEGRAN LA SOLUCIÓN OFERTADA, CON EL FIN DE ASEGURAR SU INTEROPERABILIDAD Y FUNCIONALIDAD, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES DESCRITAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

LA COBERTURA DE "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS" COMPRENDE DE FORMA MÍNIMA LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:

1. SUMINISTRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL Y EQUIPOS DE PROYECCIÓN NUEVO DE LA MÁS RECIENTE GENERACIÓN.
 - o COMPUTADORAS DE ESCRITORIO CON UPS
 - o COMPUTADORAS PORTÁTILES
 - o COMPUTADORAS PORTÁTILES CON REPLICADOR DE PUERTOS Y UPS
 - o EQUIPOS DE PROYECCIÓN (INCLUYENDO 2 LÁMPARAS ADICIONALES POR EQUIPO) PARA SU OPERACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
2. SOPORTE TÉCNICO DE PRIMER NIVEL EN SITIO Y REMOTO DEL SOFTWARE (WINDOWS, OFFICE, SOFTWARE ANTIVIRUS, WINZIP, CONTROLADORES DE IMPRESORAS Y APLICACIONES GRATUITAS, COMO ADOBE READER, ADOBE FLASH PLAYER, WINDOWS MEDIA, ANTISPYWARE).
3. SOPORTE TÉCNICO DE PRIMER NIVEL EN SITIO Y REMOTO DEL HARDWARE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS EQUIPOS.
4. INSTALACIÓN MASIVA O SELECTIVA DE APLICACIONES COMERCIALES
5. CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES (CCA).
6. INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DESCRITO EN ESTE DOCUMENTO. COMPRENDIENDO PRINCIPALMENTE LO SIGUIENTE.
 - o PROPORCIONAR LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA ADMINISTRAR Y OPERAR LAS BASES DE DATOS DE CONOCIMIENTO E INVENTARIOS.
 - o INFRAESTRUCTURA ADICIONAL REQUERIDA DE TIPO LOCAL COMO LO SON EQUIPO DE CÓMPUTO PARA SU PERSONAL, EXTENSIONES ELÉCTRICAS, ETC.; ASÍ COMO LA DEL TIPO AUXILIAR TALES COMO EQUIPOS DE FUERZA ININTERRUMPIDA.
7. ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS.
8. SERVICIOS ESPECIALES.
 - o MOVIMIENTOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL EN UN MISMO INMUEBLE O ENTRE INMUEBLES SIN COSTO ADICIONAL PARA BANOBRAS.
 - o INSTALACIÓN MASIVA DE SOFTWARE PROGRAMADO Y PROPORCIONADO POR BANOBRAS SIN COSTO ADICIONAL.
9. SERVICIOS ADICIONALES.
 - o SERVICIOS CON PAGO EN DEMANDA.
 - o SERVICIOS CON PAGO MENSUAL EN DEMANDA
10. RECURSOS HUMANOS QUE SE DEBERÁN PROPORCIONAR, PARA ADMINISTRAR Y OPERAR "EL "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS", DESCRITO EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DESCRITO EN EL PRESENTE DOCUMENTO, DEBERÁN SER NUEVOS, DE LA MÁS RECIENTE GENERACIÓN LIBERADA POR LOS DISTINTOS FABRICANTES, DE LÍNEA Y QUE CUMPLA AL MENOS CON LAS CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS POR BANOBRAS.

LA INFORMACIÓN QUE ENTREGUE BANOBRAS A LOS LICITANTES ASÍ COMO LA QUE SE GENERE DURANTE EL PRESENTE PROCESO LICITATORIO Y LA OPERACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, TENDRÁ EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL.

PARA TAL EFECTO, EL LICITANTE GANADOR ESTARÁ OBLIGADO A FIRMAR UN CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD CON BANOBRAS, A LA FIRMA DEL CONTRATO.

BANOBRAS PODRÁ AUDITAR O SUPERVISAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, YA SEA A TRAVÉS DE SÍ MISMA O DE UN TERCERO.

LA CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO SE REGIRÁ DE CONFORMIDAD CON LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE.

LOS SERVICIOS SE ENGLOBAN EN UNA PARTIDA ÚNICA LA CUAL SERÁ ADJUDICADA A UN SOLO LICITANTE.

IV.A. PERFILES DE SERVICIO

LOS PERFILES DE SERVICIO ESTAN DEFINIDOS POR:

- PERFIL ESCRITORIO
 - COMPUTADORA DE ESCRITORIO
 - UNIDAD DE FUERZA ININTERRUMPIBLE (UPS)
- PERFIL PORTÁTIL CON REPLICADOR DE PUERTOS
 - COMPUTADORA PORTÁTIL
 - REPLICADOR DE PUERTOS
 - MONITOR, TECLADO BOCINAS Y MOUSE EXTERNOS ADICIONALES
 - UNIDAD DE FUERZA ININTERRUMPIBLE (UPS)
- PERFIL PORTÁTIL
 - COMPUTADORA PORTÁTIL
 - MOUSE EXTERNO ADICIONAL
- PERFIL PROYECCIÓN
 - EQUIPO PROYECTOR
 - 19 DE LOS PROYECTORES REQUIEREN BASE PARA INSTALACIÓN EN TECHO Y CABLE DE 10-METROS
 - CABLES, LÁMPARAS Y ACCESORIOS

LA OFERTA GANADORA SERÁ LA QUE CUMPLA CON TODOS LOS REQUISITOS EXIGIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO Y OFERTE EL MENOR IMPORTE EN EL NUMERAL CORRESPONDIENTE PARA TOTAL POR LA VIGENCIA DEL CONTRATO MÁS I.V.A, EL CUAL SERÁ EL RESULTADO DE SUMAR LOS CONCEPTOS DEFINIDOS EN EL NUMERAL CORRESPONDIENTE A "RESUMEN ECONÓMICO"

IV.B ETAPAS DE MIGRACIÓN E INSTALACIÓN DE PERFILES DE SERVICIO Y CANTIDAD DE EQUIPOS POR ETAPA.

LOS USUARIOS QUE REQUIEREN EL "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS" SE ENCUENTRAN DISTRIBUIDOS EN LOS SIGUIENTES INMUEBLES, QUE SON ADEMÁS LOS LUGARES DONDE SE PRESTARÁ EL SERVICIO. EL SUMINISTRO DE EQUIPOS SE EFECTUARÁ EN 3 ETAPAS

EQUIPO	CANTIDAD			
	ETAPA 1 NOV-2007	ETAPA 2 JUN-2008	ETAPA 3 JUN-2009	TOTAL
PERFIL ESCRITORIO	631	444	120	1,195
PERFIL PORTÁTIL CON REPLICADOR DE PUERTOS	37	0	0	37
PERFIL PORTÁTIL	30	33	0	63
PERFIL PROYECCIÓN	58	0	0	58

NOTA: DURANTE LOS PRIMEROS 12 MESES DEL CONTRATO BANOBRAS PODRÁ SOLICITAR HASTA UN 20% ADICIONAL DE LOS EQUIPOS DE CUALQUIER PERFIL

IV.C DISTRIBUCIÓN DE DE PERFILES DE SERVICIO POR INMUEBLES DE BANOBRAS.

TABLA 1 DISTRIBUCIÓN ESTIMADA DE USUARIOS POR INMUEBLE								
PERFILES DE SERVICIO								
PORTÁTIL								
CON								
REPLICADOR DE PUERTOS								
INMUEBLE	ESCRITORIO			Etapa 1	PORTÁTIL		PROYECCIÓN	
	E1	E2	E3		E1	E2		
1 LA FE	439	289	96	36	30	0	25	
2 EL BATAN	31	0	0	0	0	1	1	
3 CENDI	18	2	0	0	0	0	0	
4 ALMACEN	4	0	0	0	0	0	0	
5 SINDICATO	13	5	0	1	0	1	1	
6 CASA DEL JUBILADO	5	0	0	0	0	0	0	
INMUEBLES EN EL INTERIOR DE LA REPUBLICA MEXICANA								
1 AGUASCALIENTES	1	4	1	0	0	1	1	
2 BAJA CALIFORNIA	2	4	1	0	0	1	1	
3 BAJA CALIFORNIA SUR	5	5	0	0	0	1	1	
4 CAMPECHE	1	6	0	0	0	1	1	
5 CHIAPAS	10	5	1	0	0	1	1	
6 CHIHUAHUA	3	4	1	0	0	1	1	
7 COAHUILA	3	6	1	0	0	1	1	
8 COLIMA	2	3	0	0	0	1	1	
9 DURANGO	4	6	1	0	0	1	1	
10 ESTADO DE MEXICO	4	4	1	0	0	1	1	
11 GUANAJUATO	4	8	1	0	0	1	1	
12 GUERRERO	3	5	0	0	0	1	1	
13 HIDALGO	5	4	1	0	0	1	1	
14 JALISCO	6	6	1	0	0	1	1	
15 MICHOACAN	3	4	1	0	0	1	1	
16 MORELOS	2	3	1	0	0	1	1	
17 NAYARIT	1	6	1	0	0	1	1	
18 NUEVO LEON	4	6	1	0	0	1	1	
19 OAXACA	6	5	1	0	0	1	1	
20 PUEBLA	5	5	1	0	0	1	1	
21 QUERETARO	3	4	1	0	0	1	1	
22 QUINTANA ROO	4	4	1	0	0	1	1	
23 SAN LUIS POTOSI	3	5	1	0	0	1	1	

TABLA 1 DISTRIBUCIÓN ESTIMADA DE USUARIOS POR INMUEBLE
PERFILES DE SERVICIO

INMUEBLE	ESCRITORIO			PORTÁTIL CON REPLICADOR DE PUERTOS		PORTÁTIL		PROYECCIÓN
	E1	E2	E3	Etapa 1	E1	E2	E1	
24 SINALOA	5	4		0	0	1	1	
25 SONORA	5	5	1	0	0	1	1	
26 TABASCO	3	3		0	0	1	1	
27 TAMAULIPAS	3	7	1	0	0	1	1	
28 TLAXCALA	1	4		0	0	1	1	
29 VERACRUZ	11	6	1	0	0	1	1	
30 YUCATAN	6	5	1	0	0	1	1	
31 ZACATECAS	3	4	1	0	0	1	1	
TOTALES	631	444	120	37	30	33	58	

LOS EQUIPOS PROVISTOS PARA LOS SERVICIOS DESCRITOS EN LAS PRESENTES BASES LOS CUALES SON PROPIEDAD DEL LICITANTE AL LLEGAR AL MES 37 DE SERVICIOS, DEBERAN CONTINUAR HASTA EL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA LO CUAL EL LICITANTE DEBERA DE INTEGRAR UN COSTO POR LOS SIGUIENTES PERIODOS:

- MES 1 AL MES 36
- MES 37 AL TÉRMINO DEL CONTRATO

DICHOS COSTOS SERAN INTEGRADOS EN LA EVALUACIÓN ECONÓMICA.

V VIGENCIA DE SERVICIOS.

LA VIGENCIA DE LOS SERVICIOS SERÁ DE 50 MESES, BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATO ABIERTO.

VI HORARIOS DE SERVICIOS.

EL HORARIO SOLICITADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ES EL SIGUIENTE

- EDIFICIO "LA FE"
DE LUNES A VIERNES DE 7:30 A 20:00 HORAS, EN DÍAS HÁBILES BANCARIOS ESTABLECIDOS POR LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES (CNBV);
- EDIFICIOS UBICADOS EN LOS DIFERENTES ESTADOS DE LA REPUBLICA MEXICANA (DELEGACIONES ESTATALES)
DE LUNES A VIERNES DE 8:30 A 15:30 HORAS, EN DÍAS HÁBILES BANCARIOS ESTABLECIDOS POR LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES (CNBV); SE TOMARA EN CUENTA LOS DÍAS INHÁBILES OFICIALES DE CADA UNO DE LOS ESTADOS.
- RESTO DE EDIFICIOS UBICADOS EN LA ZONA METROPOLITANA
DE LUNES A VIERNES DE 8:30 A 15:30 HORAS, EN DÍAS HÁBILES BANCARIOS ESTABLECIDOS POR LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES (CNBV).

VII NIVELES DE SERVICIOS (SLA'S) SOLICITADOS PARA LOS SERVICIOS.

VII.A SERVICIOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO, PORTÁTILES CON REPLICADOR DE PUERTOS Y PORTÁTILES.

NIVEL DE SERVICIO	EQUIPOS DE COMPUTO DE ESCRITORIO Y PORTÁTILES % DEL TOTAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN
NS1 (DIRECTORES, SUBDIRECTORES Y ÁREAS DE OPERACIÓN FINANCIERA, TESORERÍA GENERAL Y SUBGERENCIA DE INVERSIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS Y PRIVADOS)	4 %	4 HORAS HÁBILES BANCARIAS EN EL EDIFICIO "LA FE", DE ACUERDO AL HORARIO ESTABLECIDO PARA EL EDIFICIO "LA FE"
NS2 (ÁREAS DEL BANCO UBICADAS EN EL EDIFICIO DENOMINADO "LA FE")	71 %	8 HORAS HÁBILES BANCARIAS EN EL EDIFICIO "LA FE", DE ACUERDO AL HORARIO ESTABLECIDO PARA EL EDIFICIO "LA FE"
NS3 (DELEGACIONES ESTATALES Y DEMÁS EDIFICIOS EN LA ZONA METROPOLITANA)	25 %	16 HORAS HÁBILES BANCARIAS, DE ACUERDO AL HORARIO ESTABLECIDO PARA EDIFICIOS UBICADOS EN LOS DIFERENTES ESTADOS DE LA REPUBLICA MEXICANA (DELEGACIONES

NIVEL DE SERVICIO	EQUIPOS DE COMPUTO DE ESCRITORIO Y PORTÁTILES % DEL TOTAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN
		ESTATALES), O PARA EL RESTO DE LOS EDIFICIOS UBICADOS EN LA ZONA METROPOLITANA

VII.B SERVICIOS DE EQUIPOS DE PROYECCIÓN.

NIVEL DE SERVICIO	EQUIPOS DE COMPUTO DE ESCRITORIO Y PORTÁTILES % DEL TOTAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN
NS1 (ASIGNADOS A SALAS DE JUNTAS DE DIRECTORES Y SALA DE LICITACIONES)	4 %	5 MINUTOS
NS2 (EN USO EN EL EDIFICIO LA FE)	71 %	15 MINUTOS
NS3 (EN USO PARA DELEGACIONES ESTATALES Y DEMÁS EDIFICIOS EN LA ZONA METROPOLITANA)	25 %	16 HORAS HÁBILES BANCARIAS, DE ACUERDO AL HORARIO ESTABLECIDO PARA EDIFICIOS UBICADOS EN LOS DIFERENTES ESTADOS DE LA REPUBLICA MEXICANA (DELEGACIONES ESTATALES), O PARA EL RESTO DE LOS EDIFICIOS UBICADOS EN LA ZONA METROPOLITANA

ANEXO 1A

“SUMINISTRO, ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL DE ESCRITORIO, PORTÁTIL CON REPLICADOR DE PUERTOS, PORTÁTIL Y EQUIPOS DE PROYECCIÓN.”

LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL A SUMINISTRAR DEBERAN SER NUEVOS. DE TECNOLOGÍA ACTUAL Y DE ALTO DESEMPEÑO, ASEGURANDO LA ESTANDARIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CÓMPUTO PERSONAL EN BANOBRAS.

BANOBRAS REQUIERE CONTAR CON UN PLAN DE TRABAJO PARA LA SUSTITUCIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONALES, INSTALADOS ACTUALMENTE A LOS USUARIOS.

SE DEBERÁ IMPLEMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS Y MECANISMOS, ASÍ COMO PREVER Y CONSIDERAR EL EQUIPO, REFACCIONES, MATERIALES, INSUMOS Y PERSONAL ESPECIALIZADO NECESARIO PARA LLEVAR A CABO LAS LABORES DE ADMINISTRACIÓN, CONFIGURACIÓN Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TOTAL QUE SE UTILICE PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO OBJETO DE ESTA LICITACIÓN, SIN QUE ESTO GENERE UN COSTO ADICIONAL PARA BANOBRAS.

I SERVICIOS SOLICITADOS PARA LOS EQUIPOS DE COMPUTO DE ESCRITORIO, PORTÁTILES CON REPLICADOR Y PORTÁTILES, INCLUYEN COMO MÍNIMO LO SIGUIENTE:

1. PRECONFIGURACIÓN DE EQUIPO.

EL LICITANTE GANADOR DEBERÁ PRECONFIGURAR CADA UNO DE LOS EQUIPOS INVOLUCRADOS EN EL CONTRATO, CONTANDO COMO MÍNIMO CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES:

- PARA LAS PC'S SOLICITADAS DEBERÁ TENER INSTALADO Y CONFIGURADO LO SIGUIENTE:
 - IMAGEN CORPORATIVA DEFINIDA POR LA CONVOCANTE, QUE INCLUYA SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE DE ESCRITORIO DE ACUERDO AL DEFINIDO EN LAS PRESENTES BASES (ESTA IMAGEN YA DEBERÁ VENIR PRECARGADA CUANDO SE ENTREGUEN LOS EQUIPOS A LA CONVOCANTE).
 - EL LICITANTE GANADOR, DEBERÁ DE REALIZAR PRUEBAS JUNTO CON EL PERSONAL QUE DESIGNE LA CONVOCANTE PARA LA DEFINICIÓN Y REALIZACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA PARA LOS EQUIPOS.
 - AGENTES DE ADMINISTRACIÓN DEL EQUIPO.

2. INSTALACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO DE ESCRITORIO, PORTÁTIL CON REPLICADOR DE PUERTOS Y PORTÁTIL.

- INSTALACIÓN FÍSICA DE CADA PC'S, PROYECTORES Y EQUIPOS PORTÁTILES DE ACUERDO A UN MAPA DE UBICACIÓN PROPORCIONADO POR LA CONVOCANTE.
- INSTALACIÓN DE : CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO A INTERNET
- TRANSFERENCIA DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO PREVIAMENTE UBICADOS POR LOS USUARIOS DE BANOBRAS EN UNA CARPETA ÚNICA "MIS DOCUMENTOS" EN EL EQUIPO A SUSTITUIR.
- LOS ARCHIVOS DE CORREO ELECTRÓNICO (PST), AGENDAS (PAB), "BOOKMARKS" Y "FAVORITOS" DE INTERNET CONTENIDOS EN LOS DISCOS DUROS O PARTICIONES DEL EQUIPO A SUSTITUIR. ASÍ MISMO, CONFIGURAR LA APLICACIÓN DE CORREO PARA QUE PUEDA LEER DICHOS ARCHIVOS
- INSTALACIÓN DE CONTROLADORES REQUERIDOS PARA DISPOSITIVOS DE ENTRADA Y/O SALIDA (TARJETAS DE RED, IMPRESORAS, SCANNERS, CHIPSET, AUDIO, VIDEO, GRABACIÓN, ETC)

- PERSONALIZAR CADA UNO DE LOS EQUIPOS DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS ACORDADOS EN LA DEFINICIÓN GENERAL DEL PROYECTO (NOMBRE DEL EQUIPO, DIRECCIÓN IP)
- UNA CARPETA "MIS DOCUMENTOS" PARA LOS ARCHIVOS DE TRABAJO Y CORREO DEL USUARIO, Y QUE SERÁ LA ÚNICA A LA QUE EL USUARIO TENGA DERECHOS DE ESCRITURA.
- DESCARGA DE INFORMACIÓN DE USUARIO DEL EQUIPO QUE SE SUSTITUYE (RESPALDO DE INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA CARPETA "MIS DOCUMENTOS").
- PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD DE LOS SERVICIOS DE COLABORACIÓN (RED, CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA, ACCESO A INTERNET, IMPRESIÓN).
- INVENTARIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE ACUERDO AL FORMATO PROPORCIONADO POR LA CONVOCANTE.
- REVISIÓN DE AGENTES DE PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL EQUIPO

3. INSTALACIÓN DE PROYECTORES.

- INSTALACIÓN EN TECHO DE CADA UNA DE SALAS DE JUNTAS ESPECIFICADAS EN EL EDIFICIO "LA FE", CON LA POSIBILIDAD DE UTILIZAR LA INFRAESTRUCTURA DE BASES INSTALADAS.
- INTEGRACIÓN DE CABLEADO OCULTO DE TECHO A PISO PARA ENTRADA DE SEÑAL AL PROYECTOR EN CADA UNA DE LAS 20 SALAS DE JUNTAS.
- ENTREGA DE PROYECTORES AL PERSONAL RESPONSABLE DE CADA UNO DE LOS INMUEBLES RELACIONADOS PARA LOS EQUIPOS DE PROYECCIÓN.

4. RETIRO DE EQUIPO A SUSTITUIR.

- INVENTARIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE ACUERDO AL FORMATO PROPORCIONADO POR LA CONVOCANTE.
- FORMATEO A BAJO NIVEL DEL EQUIPO RETIRADO DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO QUE SE ESTABLEZCA PREVIAMENTE CON LA CONVOCANTE.
- DESCONECTAR LOS EQUIPOS INVOLUCRADOS.
- EMPACAR EL EQUIPO HA RETIRAR Y ENVIAR EL EQUIPO AL LUGAR PREVIAMENTE DESTINADO POR LA CONVOCANTE EN LA ZONA METROPOLITANA.
- SE DEBERÁ RECABAR LA FIRMA DEL USUARIO FINAL DE ACUERDO AL FORMATO PROPORCIONADO POR LA CONVOCANTE.

5. CAPACITACIÓN.

- EL LICITANTE DEBERÁ CAPACITAR AL PERSONAL USUARIO DE LAS OFICINAS DE LA CONVOCANTE PARA INDUCIRLOS EN EL MANEJO BÁSICO Y USO DE LOS EQUIPOS, CONSIDERANDO COMO MÍNIMO LOS SIGUIENTES RUBROS:
 - USO BÁSICO DEL EQUIPO (CONECTAR IMPRESORA, TECLADO, MOUSE)

6. ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.

- EL LICITANTE DEBERÁ OBTENER LA FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO, QUE RESPALDE EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO, ASÍ COMO LA ASIGNACIÓN Y SUSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE ACUERDO AL FORMATO PROPORCIONADO POR LA CONVOCANTE.

II INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE BAJO DEMANDA.

EL SOFTWARE QUE A CONTINUACIÓN SE DESCRIBE SE DEBERÁ INSTALAR O ACTUALIZAR BAJO DEMANDA.

- APLICACIONES COMERCIALES. (EL SOFTWARE LO PROPORCIONA BANOBRAS)
 - MICROSOFT VISIO
 - MICROSOFT PROJECT
 - ADOBE ACROBAT DE ESCRITURA

III INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.

EL LICITANTE GANADOR DEBERÁ PROPORCIONAR LA TOTALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN, POR LO QUE DE FORMA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA A CONTINUACIÓN SE DESCRIBE LA INFRAESTRUCTURA QUE SE DEBERÁ PROPORCIONAR EN EL PRESENTE SERVICIO:

- HARDWARE Y SOFTWARE PARA INTERACTUAR CON LAS HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE BANOBRAS, ASÍ COMO PARA COMPARTIR DESDE LA MESA DE AYUDA DEL LICITANTE GANADOR LAS BASES DE DATOS DE CONOCIMIENTO E INVENTARIOS.
CORRESPONDE AL HARDWARE; ASÍ COMO LOS INSUMOS NECESARIOS PARA LA CONECCIÓN A LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACION DEL SERVICIOS DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMATICOS DE BANOBRAS.
- ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO
CORRESPONDE AL HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y MONITOREO DE LA FUNCIONALIDAD DEL INVENTARIO DE LA INFRAESTRUCTURA PROPORCIONADA POR EL PROVEEDOR.
- ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DE CONOCIMIENTO, DE INVENTARIOS FÍSICOS Y LÓGICOS Y CUALQUIER INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS Y/O GESTIONADOS.
SE DEBERÁ INTEGRAR EN LA SOLUCIÓN TODA LA INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO, Y OPERACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DE CONOCIMIENTO, INVENTARIOS,; ASÍ COMO CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE SE RELACIONE CON EL "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS" PARA BANOBRAS.

IV IMAGEN DE SOFTWARE PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL PROPORCIONADOS POR BANOBRAS.

CON EL FIN DE FACILITAR EL PROCESO DE LA ENTREGA DE LOS PERFILES DE SERVICIO COMPRENDIDOS, SE DEBERÁ CONTEMPLAR LA ELABORACION DE DOS CONFIGURACIONES ESTÁNDAR INDEPENDIENTES DEL FABRICANTE DEL HARDWARE.

LA CONFIGURACIÓN ESTÁNDAR DEBERÁ INTEGRAR LOS ELEMENTOS DE SOFTWARE PROPIOS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL TALES COMO:

- IMAGEN

• WINDOWS XP PROFESIONAL SP2, EXPLORER 6.0 Y OFFICE 2007
PARA ESTA IMAGEN

- DRIVERS O CONTROLADORES.
- SOFTWARE ANTIVIRUS (PROPORCIONADO POR EL LICITANTE GANADOR).
- APLICACIÓN PARA ADMINISTRACIÓN DEL CLIENTE.
- WINZIP 9.0 O SUPERIOR (PROPORCIONADO POR EL LICITANTE GANADOR)
- VERSIONES GRATUITAS MÁS RECIENTES:
 - ADOBE ACROBAT READER,
 - QUICKTIME PLAYER,
 - JAVA RUN TIME,
 - ADOBE FLASH PLAYER,
 - WINDOWS MEDIA PLAYER,
 - MACROMEDIA SHOCKWAVE PLAYER,
 - REAL PLAYER

DEBERÁ INSTALAR EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO LAS VERSIONES MÁS RECIENTES LIBERADAS EN IDIOMA ESPAÑOL

SE DEBERÁ CONFIGURAR UNA PARTICIÓN NTFS.

EN LA INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO SE INCLUIRÁN TODOS LOS SERVICIOS DEL SISTEMA OPERATIVO SALVO EL SERVIDOR WEB PERSONAL. ASÍ MISMO, DEBERÁN ADICIONARSE LOS SERVICE PACK LIBERADOS, PARCHES DE SEGURIDAD Y ACTUALIZACIONES CRÍTICAS.

EN FORMA ADICIONAL, SE DEBERÁ REVISAR QUE LA CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO EN LA IMAGEN DEL SOFTWARE, CUMPLA CON LOS LINEAMIENTOS Y RECOMENDACIONES QUE PARA TAL EFECTO EMITA BANOBRAS.

LA SUITE MS OFFICE, QUE SERÁ PROPORCIONADA POR BANOBRAS, DEBERÁ INSTALARSE INTEGRANDO LOS SERVICE PACK LIBERADOS, PARCHES DE SEGURIDAD, ACTUALIZACIONES CRÍTICAS, LOS CORRECTORES ORTOGRÁFICOS Y DE GRAMÁTICA EN ESPAÑOL: CONSIDERANDO PARA TAL EFECTO WORD, EXCEL, POWER POINT, ACCESS Y EL CLIENTE DE CORREO ELECTRÓNICO OUTLOOK. LAS DEMÁS APLICACIONES DE MS OFFICE, SE INSTALARÁN A REQUERIMIENTO Y CON LA AUTORIZACIÓN DE BANOBRAS.

EN EL SOFTWARE ANTIVIRUS A INSTALARSE EN LA IMAGEN, SE DEBERÁ HABILITAR LA OPCIÓN DE ACTUALIZARSE VÍA INTERNET, CUANDO NO ESTÉN FIRMADOS EN EL DOMINIO INSTITUCIONAL EN EL CASO DE EQUIPOS PORTÁTILES.

PARA EL CASO DEL SOFTWARE PARA LEER ARCHIVOS CON FORMATO PDF, SE DEBERÁ INSTALAR ACROBAT READER EN ESPAÑOL VERSIÓN 8.0. O SUPERIOR

LA IMAGEN DEBERÁ SER INSTALADA AL INICIO O EN CASO DE UN REEMPLAZO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL.

EL MANTENIMIENTO Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA IMAGEN ES UN REQUERIMIENTO DE BANOBRAS. LA IMAGEN DE SOFTWARE DEBERÁ SER ACTUALIZADA EN FORMA TRIMESTRAL POR EL PROVEEDOR, PARA INCLUIR LOS PARCHES QUE SE LIBEREN, SERVICE PACKS, HOTFIX, ACTUALIZACIONES CRÍTICAS, ASÍ COMO PARA REFLEJAR CUALQUIER NUEVA DISPOSICIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD DICTAMINADA POR BANOBRAS.

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

EL LICITANTE DEBERÁ PROVEER DE UNA SOLUCIÓN QUE PERMITA LA DISTRIBUCIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE HACIA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL DE FORMA REMOTA Y SOLO EN CASOS EXCEPCIONALES ESTA DISTRIBUCIÓN Y CONFIGURACIÓN SE EFECTUARA EN SITIO.

VI SOPORTE TÉCNICO EN SITIO Y REMOTO SOBRE LA INFRAESTRUCTURA PROPORCIONADA A BANOBRAS.

BANOBRAS REQUIEREN QUE EL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS CONSIDERE E INCLUYA BRINDAR EL SOPORTE A LOS USUARIOS EN FORMA LOCAL Y REMOTA.

VII INSTALACIÓN MASIVA O SELECTIVA DE APLICACIONES COMERCIALES.

CUANDO ASÍ LO REQUIERA BANOBRAS, SE DEBERÁN REALIZAR EN FORMA REMOTA O EN SITIO, SIN COSTO ADICIONAL PARA BANOBRAS, LAS TAREAS DE DISTRIBUCIÓN E INSTALACIÓN MASIVA O SELECTIVA DE SOFTWARE COMERCIAL EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL.

VIII SERVICIOS ESPECIALES.

LOS SERVICIOS ESPECIALES CORRESPONDEN A TAREAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DEBERÁN SER EVALUADAS DE CONFORMIDAD CON LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS EN LAS PRESENTES BASES.

LOS SERVICIOS ESPECIALES NO DEBERÁN GENERAR COSTOS ADICIONALES A BANOBRAS. SE DEBERÁ CONSIDERAR COMO SERVICIOS ESPECIALES, ENTRE OTROS, LOS SIGUIENTES:

- MOVIMIENTOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL EN UN MISMO INMUEBLE O ENTRE INMUEBLES. PARA ESTE FIN SE DETERMINA HASTA EL 20% DEL TOTAL DE LOS EQUIPOS OBJETOS DE ESTE CONTRATO, LOS CUALES SERÁN COMPUTADOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- MOVIMIENTOS DE HASTA 20 EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL EN UN MISMO DÍA. SE EFECTUARÁN PREVIA NOTIFICACIÓN DE BANOBRAS CON AL MENOS 48 HORAS NATURALES DE ANTICIPACIÓN DE LA FECHA PROGRAMADA PARA EL MOVIMIENTO
- MOVIMIENTOS MASIVOS DE MÁS DE 20 EQUIPOS DE CÓMPUTO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO. SE EFECTUARÁN PREVIA NOTIFICACIÓN DE BANOBRAS CON AL MENOS 72 HORAS NATURALES DE ANTICIPACIÓN DE LA FECHA PROGRAMADA PARA EL MOVIMIENTO.

UN MOVIMIENTO SE DEFINE COMO CUALQUIER REUBICACIÓN FÍSICA DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL, DE ESCRITORIO A ESCRITORIO, DE PISO A PISO, DE EDIFICIO A EDIFICIO O DE INMUEBLE A INMUEBLE EN DONDE EL TRANSPORTE SERÁ A CARGO DEL LICITANTE GANADOR SIN CARGO ADICIONAL PARA LA CONVOCANTE Y EL SEGURO DE DAÑOS DE LOS EQUIPOS SERÁ POR PARTE DE BANOBRAS.

LAS SOLICITUDES DE MOVIMIENTOS SE REALIZARÁN A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.

- INSTALACIÓN MASIVA DE SOFTWARE PROGRAMADA.

SE EFECTUARÁ PREVIA NOTIFICACIÓN DE BANOBRAS CON AL MENOS 48 HORAS NATURALES DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA PROGRAMADA PARA LA INSTALACIÓN MASIVA DE SOFTWARE. EL PROCEDIMIENTO Y CALENDARIO DE ACTUALIZACIÓN

SERÁ DEFINIDO DE COMÚN ACUERDO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO Y BANOBRAS.

- INSTALACIÓN MASIVA DE CAMBIO DE IMAGEN PROGRAMADA.

SE EFECTUARÁ PREVIA NOTIFICACIÓN DE BANOBRAS CON AL MENOS 15 DÍAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA PROGRAMADA PARA LA INSTALACIÓN MASIVA. EL PROCEDIMIENTO Y CALENDARIO DE ACTUALIZACIÓN SERÁ DEFINIDO DE COMÚN ACUERDO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO Y BANOBRAS.

- ACTUALIZACION DE SISTEMA OPERATIVO Y OFFICE

DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE BANOBRAS, SE SOLICITARA CON AL MENOS 15 DÍAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA PROGRAMADA PARA LA ACTUALIZACION DEL SISTEMA OPERATIVO (MIGRACION A VISTA) Y/O LA ACTUALIZACION DE OFFICE (A OFFICE 2007). EL PROCEDIMIENTO Y CALENDARIO DE ACTUALIZACIÓN SERÁ DEFINIDO DE COMÚN ACUERDO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO Y BANOBRAS.

IX SERVICIOS ADICIONALES.

LOS SERVICIOS ADICIONALES CORRESPONDEN A LA SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES, QUE BANOBRAS SOLICITE EN DEMANDA. ESTOS SERVICIOS PODRÁN SER CUALQUIERA DE LOS INCLUIDOS CON UN PRECIO DE REFERENCIA EN LA PROPUESTA CORRESPONDIENTE AL *RESUMEN ECONÓMICO*.

EL PRECIO DEL SERVICIO OFERTADO EN EL *RESUMEN ECONÓMICO* MULTIPLICADO POR LA CANTIDAD DE SERVICIOS SOLICITADO BAJO DEMANDA DETERMINARÁ EL COSTO DE ESTOS SERVICIOS.

LOS SERVICIOS ADICIONALES SOLICITADOS POR BANOBRAS, DEBERÁN CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO, SOLICITADOS EN LA PRESENTE LICITACIÓN.

- SERVICIOS CON PAGO EN DEMANDA

LAS SOLICITUDES DE MOVIMIENTOS O ADICIONES SE REALIZARÁN A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.

- SUMINISTRO EN DEMANDA POR HORAS HOMBRE DE PERSONAL DE SOPORTE EN SITIO, EN HORARIOS Y DÍAS NO HÁBILES (DE 21:00 HORAS DE UN DÍA A 08:00 HORAS DEL DIA SIGUIENTE DE LUNES A VIERNES; SÁBADOS, DOMINGOS Y DÍAS FESTIVOS EN HORARIOS DE 24 HORAS)

- SERVICIOS CON PAGO MENSUAL EN DEMANDA

- SUMINISTRO EN DEMANDA DE MODEM, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- SUMINISTRO EN DEMANDA DE CÁMARA WEB, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- SUMINISTRO EN DEMANDA DE INCREMENTO DE MEMORIA DE 1GB PARA EQUIPO DE CÓMPUTO EN CUALQUIERA DE LOS 3 PERFILES
- CAMBIO EN DEMANDA DE DISCO DE ALMACENAMIENTO POR INCREMENTO DE ALMACENAMIENTO EN DISCO.

Handwritten initials or signature.

ANEXO 1B

“CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS SOLICITADAS
PARA LOS PERFILES DE SERVICIO”

LOS EQUIPOS OFERTADOS DEBERÁN CLASIFICARSE EN LOS PERFILES DE USUARIO PREVIAMENTE DEFINIDOS Y SUS CARACTERÍSTICAS PARTICULARES DEBERÁN CUMPLIR CON LOS REQUISITOS MÍNIMOS QUE SE DETALLAN A CONTINUACIÓN:

I PERFIL ESCRITORIO.

DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTO
CHASIS	SMALL FORM FACTOR O BAJO PERFIL. MEDIDAS MÁXIMAS DE 10.1 X 34 X 38 CMS
CHIPSET	INTEL Q35 EXPRESS O SUPERIOR
PROCESADOR	INTEL CORE DUO E6750 (VELOCIDAD DEL PROCESADOR 2.66 GHZ./1,333 MHZ)
MEMORIA RAM	2.0 GE. DDR2 800 MHZ
MEMORIA DE VIDEO	TARJETA DE VIDEO DE 256 MB "PCI EXPRESS X16"
DISCO DURO	160 GE., SATA, 7.2 KB (PUERTOS SATA DE 3.0 GBPS)
PUERTOS USB INTEGRADOS EN LA TARJETA MADRE	8 USB 2.0 (AL MENOS DOS EN LA PARTE FRONTAL)
TARJETA MADRE	DE LA MISMA MARCA DEL FABRICANTE DEL EQUIPO
DISPOSITIVO ÓPTICO	QUEMADOR DVD+/-RW DE 8X.
MONITOR	17", CON RESOLUCIÓN MÍNIMA DE 1280 POR 1024, TFT, DE LA MISMA MARCA DEL EQUIPO, QUE CUMPLA TCO-03
TARJETA DE RED	10/100/1000 ETHERNET RJ45
TARJETA DE SONIDO	16 BITS
BOCINA	INTERNA
SISTEMA OPERATIVO Y AUTOMATIZACIÓN DE OFICINA.	LICENCIA DE MICROSOFT WINDOWS XP, CON LA ÚLTIMA VERSIÓN DE SERVICE PACK DISPONIBLE.
OTRO SOFTWARE	LICENCIA DE SOFTWARE DE ANTIVIRUS DE CONFORMIDAD CON LO DEFINIDO EN LAS PRESENTES BASES.
ADMINISTRACIÓN DEL EQUIPO	HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN PROPIETARIA DEL FABRICANTE DEL EQUIPO COMPATIBLE CON DMI 6 CIM
TECLADO	EN ESPAÑOL CON DISTRIBUCIÓN LATINOAMERICANA, DE LA MISMA MARCA DEL EQUIPO
MOUSE	DE 2 BOTONES Y CON SCROLL, DE LA MISMA MARCA DEL EQUIPO
DMTF	EL FABRICANTE DEL EQUIPO DEBE SER BOARD MEMBER O LEADERSHIP DE LA DMTF

II PERFIL PORTÁTIL CON REPLICADOR DE PUERTOS

DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTO
PROCESADOR	INTEL CORE 2 DUO T7300, VELOCIDAD DEL PROCESADOR 2.0 GHZ. O SUPERIOR
MEMORIA	2.0 GE. PC DDR2 667 MHZ
TARJETA DE VIDEO	INTEL GMA X3100
DISCO DURO	80 GB SATA 5.400 RPM
CHIPSET	CHIPSET INTEL 965 O SUPERIOR
PUERTOS USB	INTEGRADOS. MÍNIMO 3 USB 2.0
TARJETA MADRE	DISEÑADA POR EL FABRICANTE
DISPOSITIVO ÓPTICO	QUEMADOR DVD+/-RW DE 8X
LECTOR DE TARJETA	PCMCIA

DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTO
INTELIGENTE (SMART CARD)	
PANTALLA	14.1" VISIBLE XGA CON RESOLUCIÓN DE 1280 X 800 O SUPERIOR
TARJETA DE RED	10/100/1000 ETHERNET RJ45
TARJETA WIRELESS	INTEGRADA INTEL PRO/WIRELESS AGN
TARJETA DE SONIDO	16 BITS
SISTEMA OPERATIVO Y AUTOMATIZACIÓN DE OFICINA.	LICENCIA DE MICROSOFT WINDOWS XP, CON LA ÚLTIMA VERSION DE SERVICE PACK DISPONIBLE.
OTRO SOFTWARE	LICENCIA DE SOFTWARE DE ANTIVIRUS DE CONFORMIDAD CON LO DEFINIDO EN EL NUMERAL 4.1.1 IMAGEN DE SOFTWARE PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL.
ADMINISTRACION DEL EQUIPO	HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN PROPIETARIA DEL FABRICANTE DEL EQUIPO COMPATIBLE CON DMI ó CIM
TECLADO	EN ESPAÑOL CON DISTRIBUCIÓN LATINOAMERICANA
MOUSE	TOUCHPAD CON BOTONES DE DESPLAZAMIENTO
MALETIN DE NYLON	SI
REPLICADOR DE PUERTOS	DE LA MISMA MARCA DEL EQUIPO PORTÁTIL. INTERFASE PROPIETARIA CON EL EQUIPO PORTÁTIL. DEBERÁ CONTENER AL MENOS 1 PUERTO ETHERNET 10/100/1000 Mbps, 1 PUERTO SERIAL, 1 PUERTO PARALELO, 4 PUERTOS USB 2.0, 2 PUERTOS PS/2, 1 PUERTO VGA, 1 PUERTO S-VIDEO, 1 AUDIO LINE-OUT.
MONITOR ADICIONAL	17", CON RESOLUCIÓN MÍNIMA DE 1280 POR 1024, TFT, DE LA MISMA MARCA DEL EQUIPO, QUE CUMPLA TCG-03.
BOCINAS ADICIONALES	PARA MONITOR
TECLADO ADICIONAL	EN ESPAÑOL CON DISTRIBUCIÓN LATINOAMERICANA, DE LA MISMA MARCA DEL EQUIPO
MOUSE ADICIONAL	DE 2 BOTONES Y CON SCROLL. DE LA MISMA MARCA DEL EQUIPO
DMTF	EL FABRICANTE DEL EQUIPO DEBE SER BOARD MEMBER O LEADERSHIP DE LA DMTF
DMTF	MODULO COMPATIBLE CON TPM 1.2

III PERFIL PORTÁTIL

DESCRIPCION	REQUERIMIENTO
PROCESADOR	INTEL CORE 2 DUO T7300 VELOCIDAD DEL PROCESADOR 2.0 GHZ.O SUPERIOR
MEMORIA	2.0 GB PC DDR2 667 MHZ
TARJETA DE VIDEO	MOVIL INTEL X3100
DISCO DURC	80 GB SATA UDMA 4.200 RPM
CHIPSET	CHIPSET INTEL 965 O SUPERIOR
PUERTOS USB	4 USB 2.0
TARJETA MADRE	DISEÑADA POR EL FABRICANTE
DISPOSITIVO ÓPTICO	QUEMADOR DVD+/-RW DE 8X.
LECTOR DE TARJETA INTELIGENTE (SMART CARD)	PCMCIA
PANTALLA	14.1" VISIBLE XGA CON RESOLUCIÓN DE 1280 X 800 O SUPERIOR
TARJETA DE RED	10/100/1000 ETHERNET RJ45
TARJETA WIRELESS	INTEGRADA INTEL PRO/WIRELESS 2915 ABG
TARJETA DE SONIDO	32 BITS
SISTEMA OPERATIVO Y AUTOMATIZACIÓN DE OFICINA	SERÁ PROPORCIONADO POR BANOBRAS DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 3 ALCANCE DEL "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS", SUBINDICE 3. ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE A TRAVÉS DEL ENTERPRISE AGREEMENT DE BANOBRAS.

DESCRIPCION	REQUERIMIENTO
	SU INSTALACION SE APEGARA A LO DEFINIDO EN EL NUMERAL 4.1.1 IMAGEN DE SOFTWARE PARA LOS EQUIPOS DE COMPUTO PERSONAL.
OTRO SOFTWARE	DE CONFORMIDAD CON LO DEFINIDO EN EL NUMERAL 4.1.1 IMAGEN DE SOFTWARE PARA LOS EQUIPOS DE COMPUTO PERSONAL
INTERFAZ DE ADMINISTRACIÓN DEL EQUIPO (DESKTOP MANAGEMENT INTERFACE DMI)	PROPIETARIO COMPATIBLE CON DMI, WMI 1.5 O SUPERIOR
TECLADO	EN ESPAÑOL CON DISTRIBUCION LATINOAMERICANA
MOUSE	TOUCHPAD CON BOTONES DE DESPLAZAMIENTO
MALETIN DE NYLON	SI
MOUSE ADICIONAL	DE 2 BOTONES Y CON SCROLL
DMTF	EL FABRICANTE DEL EQUIPO DEBE SER BOARD MEMBER O LEADERSHIP DE LA DMTF
DMTF	MODULO COMPATIBLE CON TPM 1.2

IV PERFIL DE PROYECCIÓN

DESCRIPCION	REQUERIMIENTO
BRILLANTEZ	3000 LUMENES ANSI DE BRILLO O SUPERIOR
LÁMPARA	DURACION DE 2000 HORAS O SUPERIOR
RESOLUCIÓN	1.024 * 768 O SUPERIOR
COLORES	16.7 MILLONES
DISTANCIA DE	MENOR A 1.5 METROS
CORRECCION	SI
LÁMPARA	MÁXIMO DE 350 W
COMPATIBILIDAD DE	S-VIDEO, VGA, RS-232, HDTV , HDMI,
SONIDO MULTIMEDIA	SI
PESO	3.8 KG O MENOR
MALETIN	SI

V EQUIPOS UPS (PARA CADA UNO DE LOS PERFILES DE EQUIPOS DE COMPUTO DE ESCRITORIO Y PORTÁTILES CON REPLICADOR DE PUERTOS).

DESCRIPCION	REQUERIMIENTO
VOLTAJE DE ENTRADA	120VOLTS CON RANGO DE 78VOLTS A 146VOLTS SIN OPERACION DE BATERIAS
SALIDA REGULADA	120VOLTS A TRAVES DE 3 ETAPAS DE REGULACION, CON RANGO MÁXIMO DE 120VOLTS +/- 15% , OPERANDO CON O SIN SUMINISTRO ELECTRICO, EN LINEA Y EN BATERIA.
PROTECCIÓN ELECTRONICA	(NO FUSIBLE), INSTANTÁNEA, CONTRA SOBRECARGA Y CONTRA CORTO CIRCUITO
CABLE DE ALIMENTACIÓN	INTERCONSTRUIDO Y CLAVIJA NEMA 5-15P
INDICADORES	TIPO LED INDEPENDIENTES PARA OPERACIÓN, NORMAL, EN BATERIAS, SOBRECARGA Y REEMPLAZO DE BATERIAS
CONTACTOS	6 CONTACTOS NEMA 5-15R CON SUPRESION DE PICOS Y RUIDOS; POR LO MENOS 3 DE ÉSTOS CON RESPALDO DE BATERIAS Y REGULACIÓN

TIEMPO DE RESPALDO	DE 22 MINUTOS CON 210WATTS DE CARGA
CAPACIDAD MINIMA	DE 450WATTS
PUERTO USB	INTERCONSTRUIDO, Y CABLE DE CONEXION CON LA PC TIPO USB.
PROTECCIÓN DE SOFTWARE Y HARDWARE	DE LA PC A TRAVÉS DE PUERTO USB, CABLE USB TIPO A-B Y SOFTWARE DE LA MISMA MARCA DEL UPS CON LOS DERECHOS RESERVADOS A SU NOMBRE, Y QUE A SU VEZ LA DESCARGA ESTE DISPONIBLE VIA INTERNET A TREVES DEL SITIO WEB DEL FABRICANTE (SIN COSTO ADICIONAL)
EL SOFTWARE DEBE DE PERMITIR LO SIGUIENTE	PROGRAMAR POR MINUTOS Y SEGUNDOS EL TIEMPO DE APAGADO DE LA PC Y DEL UPS, PROGRAMAR APAGADO EN CASO DE SOBRECARGA Y BATERIA BAJA, MONITOREAR EL VOLTAJE DE ENTRADA, Y QUE CUENTE CON MENU DE AYUDA.
GABINETE	TIPO TORRE, CON BAHIA INDEPENDIENTE A LA ELECTRONICA DEL EQUIPO PARA ALOJAR LAS BATERIAS

ANEXO 1C

“SOPORTE, ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE
EQUIPOS EN GARANTÍA PROPIEDAD DE BANOBRAS POR
EL PERIODO QUE ESTA VIGENTE LA GARANTÍA”

[Handwritten signature]

I SERVICIOS SOLICITADOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS GARANTÍAS.

BANOBRAS REQUIERE QUE COMO PARTE DEL SERVICIO, SE INCLUYA LA ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS DE LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE BANOBRAS, QUE SEA UTILIZADA COMO PARTE DE LA SOLUCIÓN OFERTADA Y ADMINISTRADA POR EL PROVEEDOR, DE ACUERDO A LOS NIVELES DE SERVICIO QUE PACTO EN SU OPORTUNIDAD BANOBRAS CON CADA UNO DE LOS PROVEEDORES DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPLICANDO ENTRE OTRAS TAREAS LAS SIGUIENTES:

- REPORTE VÍA TELEFÓNICA CON EL PROVEEDOR QUE SOPORTA LA GARANTÍA DE LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE BANOBRAS, ASÍ COMO SEGUIMIENTO Y ESCALACIÓN DEL LOS REPORTES EN LOS CASOS NECESARIOS.
- CONFIGURAR CUANDO SE REQUIERA, CADA UNO DE LOS EQUIPOS CONTANDO COMO MÍNIMO CON LAS SIGUIENTES FUNCIONES INSTALADAS Y OPERANDO:
 - EL SOFTWARE DEFINIDO EN EL NUMERAL CORRESPONDIENTE A "IMAGEN DE SOFTWARE PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL".
 - IMAGEN CORPORATIVA DEFINIDA POR BANOBRAS UNA VEZ INICIADO EL SERVICIO.
 - UNA CARPETA "MIS DOCUMENTOS" PARA LOS ARCHIVOS DE TRABAJO Y CORREO DEL USUARIO, Y QUE SERÁ LA ÚNICA A LA QUE EL USUARIO TENGA DERECHOS DE ESCRITURA.
 - TODOS LOS DISPOSITIVOS (DRIVERS), CHIPSET, AUDIO, VIDEO, GRABACIÓN, ETC.
 - LOS ARCHIVOS DE CORREO ELECTRÓNICO (PST), AGENDAS (PAB), "BOOKMARKS" Y "FAVORITOS" DE INTERNET CONTENIDOS EN LOS DISCOS DUROS O PARTICIONES DEL EQUIPO A SUSTITUIR. ASÍ MISMO, CONFIGURAR LA APLICACIÓN DE CORREO PARA QUE PUEDA LEER DICHOS ARCHIVOS.
 - INSTALACIÓN DE SOFTWARE COMERCIAL.
 - OBTENER LA FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO QUE UTILIZA EL EQUIPO; DICHO FORMATO SE UTILIZARÁ COMO RESGUARDO DEL EQUIPO.
- SOPORTE TÉCNICO PARA LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE BANOBRAS EN LO REFERENTE A SOFTWARE, PREVIO REGISTRO EN LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.
- ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DE OFFICE A OFFICE 2007
- INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DE ANTIVIRUS (LICENCIAMIENTO PROPORCIONADO PRO EL LICITANTE GANADOR DESDE EL INICIO DEL CONTRATO).

Handwritten initials or signature in the bottom right corner.

II NUMERO DE EQUIPOS EN ADMINISTRACIÓN DE LAS GARANTÍAS Y SOPORTE TÉCNICO Y FECHAS DE INICIO Y FIN PARA LOS SERVICIOS.

EQUIPO	CANTIDAD	FECHA DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS CON GARANTÍA VIGENTE	FECHA DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS EQUIPOS DE
COMPUTADORA DELL GX-280 Y GX-620	444	INICIO DEL CONTRATO AL 30 DE JUNIO DE 2008	INICIO DEL CONTRATO AL 30 DE JUNIO DE 2008
COMPUTADORA PORTÁTIL DELL LATITUDE 610	25	INICIO DEL CONTRATO AL 30 DE JUNIO DE 2008	INICIO DEL CONTRATO AL 30 DE JUNIO DE 2008
COMPUTADORA HP / COMPAQ DC 7600	120	INICIO DEL CONTRATO AL 7 DE JULIO DE 2009.	INICIO DEL CONTRATO AL 7 DE JULIO DE 2009.
COMPUTADORA PORTÁTIL HP COMPAQ NC-6400	11	INICIO DEL CONTRATO AL 30 DE JUNIO DE 2008	INICIO DEL CONTRATO AL 30 DE JUNIO DE 2008

III REEMPLAZO DE LOS EQUIPOS EN GARANTÍA (PROPIEDAD DE BANOBRAS)

LOS EQUIPOS IDENTIFICADOS EN GARANTIA Y QUE SON PROPIEDAD DE BANOBRAS, DEBERAN DE SER REEMPLAZADOS POR EQUIPOS NUEVOS, LOS QUE DEBERAN DE TENER AL MENOS LAS CARACTERISTICAS TECNICAS ESPECIFICAS EN ESTAS BASES, Y CONTAR CON EL ESPECIFICADO EN EL NUMERAL 3 "ALCANCE DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS".

LA FECHA DE REEMPLAZO DE LOS EQUIPOS EN GARANTIA DEBERA DE SER CON AL MENOS 15 DIAS DE ANTICIPACION A LAS FECHAS DE TERMINACION DE LAS GARANTIAS CORRESPONDIENTES.

EQUIPO	CANTIDAD	FECHA DE REEMPLAZO DE EQUIPO (DE FORMA MINIMA)
COMPUTADORA DELL GX-280 Y GX-620	444	1 DE JUNIO AL 15 DE JUNIO DE 2008
COMPUTADORA PORTÁTIL DELL LATITUDE 610	25	1 DE JUNIO AL 15 DE JUNIO DE 2008
COMPUTADORA HP COMPAQ DC 7600	120	5 DE JUNIO AL 20 DE JUNIO DE 2008
COMPUTADORA PORTÁTIL HP COMPAQ NC-6400	11	1 DE JUNIO AL 15 DE JUNIO DE 2008

ANEXO 1D
"MESA DE AYUDA"

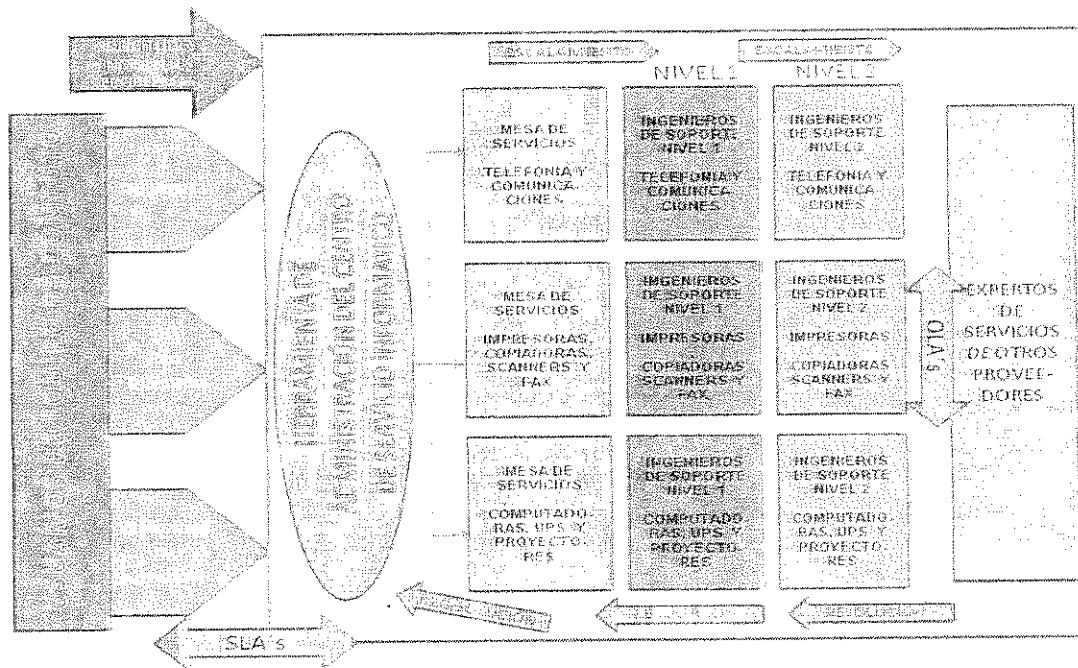
[Handwritten signature]

I. INFRAESTRUCTURA ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS (CESI)

LA INFRAESTRUCTURA INSTALADA CON LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS, PERMITE ACTUALMENTE EFECTUAR LAS SIGUIENTES FUNCIONES :

- EL ÚNICO PUNTO DE CONTACTO CON LOS USUARIOS PARA RECIBIR REPORTES DE INCIDENCIAS RELATIVAS A TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
- MONITOREAR LOS PROCEDIMIENTOS DE ESCALAMIENTO, MISMOS QUE SERÁN PROPORCIONADOS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO Y APROBADOS POR BANOBRAS.
- ADMINISTRAR EL CICLO DE VIDA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO, INCLUYENDO SU ESCALAMIENTO, NOTIFICACIÓN AL USUARIO SOLICITANTE Y CIERRE
- REGISTRO Y CIERRE DE LAS SOLICITUDES, INCIDENTES Y PROBLEMAS.

II. MODELO CONCEPTUAL DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE BANOBRAS Y DE LA MESA DE AYUDA PARA LOS SERVICIOS SOLICITADOS.



III. MESA DE SERVICIO QUE DEBERÁ DE IMPLEMENTAR EL LICITANTE GANADOR PARA LA ATENCIÓN DE LOS BIENES OBJETO DE ESTA LICITACIÓN

BANOBRAS PROVEERÁ AL LICITANTE GANADOR EL ACCESO EN LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS PARA LA CONSULTA Y CIERRE DE INCIDENTES REGISTRADOS, POR LO QUE LA HERRAMIENTA ACTUAL DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS REGISTRARÁ LA FECHA HORA DE APERTURA Y CIERRE DE CADA UNO DE LOS INCIDENTES.

LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

DE BANOBRAS PROPORCIONARÁ LA CLASIFICACION Y TRANSFERENCIA DE LOS INCIDENTES A GRUPOS DE SOPORTE Y SERVICIOS DEFINIDOS, EN FORMA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA. A CONTINUACIÓN SE RELACIONAN A MANERA DE EJEMPLO LOS GRUPOS DE SOPORTE A LAS QUE DEBERÁN SER CANALIZADOS ESTOS REPORTES:

- o SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN EN DEMANDA. (PROVEEDOR DE SERVICIOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN)
- o SERVICIO DE TELEFONÍA (PROVEEDOR DE COMUNICACIONES)
- o EQUIPO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO, PORTÁTIL, UPS Y PROYECTORES (PROVEEDOR GANADOR DE ESTA LICITACIÓN)

EL LICITANTE GANADOR DEBERÁ DE PROVEER UNA MESA DE SERVICIOS QUE SEA COMPATIBLE CON EL SOFTWARE DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN BANOBRAS, LA CUAL FUNGIRÁ COMO PUNTO DE CONTACTO CON EL CESI DE LA CONVOCANTE, PARA ESTO SE DEBERÁ CUMPLIR CON LO SIGUIENTE:

- EL LICITANTE RECIBIRÁ VÍA ELECTRÓNICA CADA UNO DE LOS REPORTES REGISTRADOS POR EL CESI, EL FORMATO SE DEFINIRÁ POSTERIORMENTE CON EL LICITANTE GANADOR.
- DAR SOLUCIÓN A TODOS LOS INCIDENTES Y PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL HARDWARE Y SOFTWARE (SISTEMA OPERATIVO, ANTIVIRUS Y SUITE DE MS OFFICE, WINZIP) DENTRO DE LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.
- EL LICITANTE GANADOR REGISTRARÁ EL CIERRE DE INCIDENTES EN LA MESA DE SERVICIOS Y ENVIARÁ VÍA ELECTRÓNICA CADA UNO DE LOS REPORTES AL CESI, EL FORMATO SE DEFINIRÁ POSTERIORMENTE CON EL LICITANTE GANADOR.

EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA, UNA METODOLOGÍA DE SERVICIO Y DE OPERACIÓN. LA MESA DE SERVICIO SE DEBERÁ ENCARGAR DE LA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES Y DE PROBLEMAS DE ACUERDO AL MARCO METODOLÓGICO DE ITIL PARA LO CUAL DEBERÁ PRESENTAR EN LA PROPUESTA TÉCNICA LOS PROCESOS A EMPLEAR PARA ESTE FIN.

LA MESA DE SERVICIO DEBERÁ REGISTRAR EL 100% LOS REPORTES DE SERVICIO QUE SEAN SOLICITADOS POR EL CESI.

LA MESA DE SERVICIO DEBERÁ TENER LA CAPACIDAD DE PROPORCIONAR SOPORTE REMOTO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL, PARA LO CUAL DEBERÁ INTEGRAR UNA HERRAMIENTA. DICHA HERRAMIENTA DEBERÁ SER DESCRITA EN SU PROPUESTA, LA HERRAMIENTA A UTILIZAR DEBERÁ TENER LAS SIGUIENTES FUNCIONALIDADES:

- HERRAMIENTA DE CONTROL REMOTO VÍA HTTPS,
- DEBERÁ PODER SER EJECUTADA DESDE CUALQUIER PUNTO DE LA RED, SIN NECESIDAD DE INSTALAR VARIAS CONSOLAS.
- PERMITIR REALIZAR CONFERENCIAS DE VOZ Y TEXTO, ASÍ COMO LA TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS.
- EL CONTROL REMOTO DE LOS EQUIPOS DEBERÁ PODER REALIZARSE DESDE LA HERRAMIENTA UTILIZADA EN LA MESA DE SERVICIO.

IV CARACTERÍSTICAS DE LA MESA DE SERVICIOS QUE DEBERÁ DE IMPLEMENTAR EL LICITANTE GANADOR.

LA MESA DE SERVICIO DEBERÁ CONTAR AL MENOS CON LAS SIGUIENTES

CARACTERÍSTICAS:

- SER PROPIEDAD DEL LICITANTE GANADOR.
- ESTAR EN LAS INSTALACIONES DE LA CONVOCANTE.
- DEBERÁ CONTAR CON HERRAMIENTA INFORMÁTICA QUE PERMITA CONTROLAR EL CICLO DE VIDA DEL INCIDENTE, LA HERRAMIENTA DEBERÁ SER DESCRITA EN SU PROPUESTA. LA HERRAMIENTA DEBE CONTAR CON LAS SIGUIENTE CARACTERÍSTICAS:
 - BASE DE CONOCIMIENTOS INTERCONSTRUIDA.
 - LA HERRAMIENTA DEBE ESTAR CERTIFICADA POR PINK ELEPHANT DE ACUERDO AL PROCESO PINKVERIFY.
 - DEBE TENER LAS FUNCIONALIDADES DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y DE PROBLEMAS.
 - UTILIZAR UN SISTEMA QUE DÉ SEGUIMIENTO Y CONTROL DE REPORTES DE SERVICIO PROPORCIONADOS Y QUE DEBERÁ PODER SER ACCESADO POR EL PERSONAL QUE DESIGNE LA CONVOCANTE PARA SU ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO, EL CUAL DEBERÁ DE INCLUIR:
 1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA NECESARIA PARA SU PUESTA EN OPERACIÓN CONTEMPLANDO AL MENOS EL ACCESO PARA UNA POSICIÓN POR PARTE DE LA CONVOCANTE)
 2. LA CONVOCANTE REQUIERE QUE PARA EFICIENTIZAR DICHO PROCESO, LA SOLUCIÓN SEA TOTALMENTE ACCESIBLE VÍA WEB Y CON LA POSIBILIDAD DE INTERCONECTAR VÍA ELECTRÓNICA CON LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DEL CESI; EL SISTEMA DEBERÁ DE ESTAR DISPONIBLE 7X24X365.
 3. ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE REPORTES DE SERVICIO (EN PROCESO, CERRADOS, NUEVOS, POR PRIORIDAD, POR FECHA, POR TIPO DE FALLA, POR TIPO DE EQUIPO, ETC.).
 4. SEGUIMIENTO, CONTROL Y REGISTRO DE REPORTES (ESTATUS DEL PROCESO).
 5. INFORMACIÓN DE CONTACTOS.
 6. ALIMENTACIÓN A LA BASE DE CONOCIMIENTOS QUE PUEDA SER ACTUALIZABLE.
 7. CONTROL DE USUARIOS Y SOLICITUDES DE SERVICIO EN UNA BASE DE DATOS QUE SEA EXPLOTABLE PARA LA EMISIÓN DE REPORTES, QUE INCLUYA AL MENOS LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- NUMERO DE REPORTE DE LA CONVOCANTE.
- MARCA, MODELO Y NUMERO DE SERIE DEL EQUIPO.
- FECHA Y HORA DEL REPORTE.
- UBICACIÓN DEL EQUIPO.
- NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL EQUIPO.
- DESCRIPCIÓN DE LA FALLA.
- NOMBRE DE QUIEN REPORTÓ.
- ESTADO DEL REPORTE.
- FECHA Y HORA DE SOLUCIÓN.
- DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN.
- NOMBRE DEL TÉCNICO QUE ATENDIÓ.
- NOMBRE Y EXPEDIENTE DE QUIEN FIRMA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.
- DESCRIPCIÓN E INFORMACIÓN RELATIVA DE TODOS LOS CAMBIOS Y SUSTITUCIONES DE EQUIPO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

V SERVICIOS ADICIONALES QUE DEBERÁ DE INTEGRAR LA MESA DE SERVICIOS

1. ADMINISTRACIÓN DE LOS EQUIPOS

LA HERRAMIENTA PROPUESTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS EQUIPOS DEBERÁ MANTENER UNA SOLA BASE DE DATOS DE LA CONFIGURACION DE LOS EQUIPOS AL DÍA, A LA CUAL SE DEBERÁ ACCEDER A TRAVÉS DE UNA SOLA CONSOLA WEB. DEBE PERMITIR REALIZAR TAREAS ADMINISTRATIVAS RELATIVAS A LAS APLICACIONES Y LA PERSONALIZACIÓN, VISUALIZACIÓN, MODIFICACIÓN E IMPRESIÓN DE REPORTES, ASÍ COMO LA CALENDARIZACIÓN, GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ESTOS MISMOS VÍA WEB, PARA LA FÁCIL ADMINISTRACIÓN DE LOS EQUIPOS PROPUESTOS.

ASÍ MISMO, DEBE CONTAR CON LA CAPACIDAD DE DESCUBRIR EQUIPOS DE MANERA AUTOMÁTICA O MANUAL, EN DONDE SE DEBE PODER DESCARTAR NODOS DE RED NO RELEVANTES, ASÍ COMO LA MODIFICACIÓN DE LOS MÉTODOS DE DETECCIÓN (POR VÍA RANGOS DE IP, SNMP, PUERTOS, ICMP, CIRCULAR DNS RESOLUTION, NETBIOS NAME AND DOMAIN, AMT SCAN Y ASF SCAN)

2. CONTROL DE ACTIVOS

EL LICITANTE DEBERÁ CONSIDERAR UN ESQUEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ACTIVOS PROPORCIONADOS A LA CONVOCANTE, QUE INCLUYA LAS HERRAMIENTAS AUTOMATIZADAS NECESARIAS PARA EL CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. TODAS LAS CONSULTAS SOBRE EL INVENTARIO DE LOS EQUIPOS DEBERÁN PODER HACERSE DESDE LA MISMA CONSOLA DE LA MESA DE SERVICIO.

LA HERRAMIENTA DEBERÁ INCLUIR DE FORMA MÍNIMA LO SIGUIENTE FUNCIONALIDAD :

- INVENTARIO AUTOMÁTICO Y DETALLADO DE HW Y SW
- HERRAMIENTA PARA CONSULTAS (QUERY) CON INTERFAZ DE USUARIO DIRECTO EN CONSOLA
- LA FUNCIONALIDAD DE OBTENER Y ENVIAR ALERTAS DE NOTIFICACIÓN DE LA SALUD DE LOS EQUIPOS A NIVEL HARDWARE, PRE FALLAS DE HW, COMO TEMPERATURA DEL EQUIPO, ESTADO DE MEMORIA (VOLTAJE), ESTADO DE BATERÍA PARA LOS EQUIPOS PORTÁTILES, ESTADO DE VENTILADORES, ESTADO DE DISCO DURO, ETC.
- ACCESO A REPORTES PREDEFINIDOS Y/O DISEÑADOR DE REPORTES. EXPORTACIÓN A FORMATOS PDF, DOC, RTF, XLS
- PUBLICACIÓN DE REPORTES EN WEB (FORMATO HTML)
- SOPORTE WIN XP Y VISTA
- TODA LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE INVENTARIO DE HW Y SW, SE DEBERÁ INTEGRAR CON LA HERRAMIENTA UTILIZADA POR LA MESA DE SERVICIOS DE MANERA AUTOMÁTICA, SIN LA NECESIDAD DE INTEGRAR NINGÚN DESARROLLO.

3. ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO DEL HARDWARE Y SOFTWARE

- EL PRESTADOR DEL SERVICIO SERÁ RESPONSABLE DE OPERAR, CONTROLAR Y MANTENER EL INVENTARIO DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO.
- LA SOLUCIÓN PROPUESTA, DEBERÁ SER CAPAZ DE IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL HARDWARE DE LOS EQUIPOS, AÚN ESTANDO APAGADOS O SIN SISTEMA OPERATIVO (CONECTADOS A LA RED DE DATOS Y ENERGÍA ELÉCTRICA).
- PODER AISLAR DE LA RED CUALQUIER EQUIPO CON POSIBLE INFECCIÓN DE VIRUS MANTENIENDO A LA VEZ UNA CONEXIÓN A TRAVÉS DE LA MISMA RED PARA PODER SOLUCIONAR EL PROBLEMA Y QUE ÉSTE QUEDE FUNCIONANDO CORRECTAMENTE.
- EL INVENTARIO DEBERÁ CONSIDERAR ENTRE OTROS LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:
 - TODOS LOS COMPONENTES DE HARDWARE INTEGRADOS A LA PLATAFORMA DE CÓMPUTO.
 - TODOS LOS COMPONENTES DE SOFTWARE, DONDE SE DEBERÁ INCLUIR LA DESCRIPCIÓN DE SOFTWARE INSTALADO EN CADA EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL:
 - INFORMACIÓN DE LA VERSIÓN DE SISTEMA OPERATIVO.
 - CONTROLADORES Y DRIVERS.
 - BIOS.
 - SOFTWARE INSTITUCIONAL.
 - SOFTWARE COMERCIAL.
 - CONFIGURACIÓN DE USUARIO, ETC.
- SE REQUIERE QUE LA MESA DE SERVICIOS DEL LICITANTE GANADOR PERMITA MANTENER UNA BASE DE DATOS, ASÍ COMO LAS HERRAMIENTAS QUE PERMITAN INTEGRAR LAS ENTRADAS NECESARIAS PARA CONFORMAR LA CMDB (CONFIGURATION MANAGEMENT DATA BASE) DEL "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS".

ANEXO 1E

PERSONAL SOLICITADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS



I PERSONAL MÍNIMO SOLICITADO PARA EL CUMPLIMIENTO DE PERSONAL

EL PROVEEDOR DEBERÁ DIMENSIONAR LA CANTIDAD DE PERSONAL ASIGNADO QUE CONSIDERE NECESARIOS PARA CUBRIR LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS, POR LO QUE DE FORMA MÍNIMA SE SOLICITA EL SIGUIENTE PERSONAL, CONSIDERANDO QUE EL PERSONAL QUE ATIENDA LOS EQUIPOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES NO PODRÁ SER EL MISMO QUE EL ASIGNADO AL EDIFICIO "LA FE".

A) ADMINISTRADOR DEL PROYECTO.

PARA EL CICLO COMPLETO DEL PROYECTO SE DEBERÁ ASIGNAR UN ADMINISTRADOR DEL PROYECTO, EL CUAL DEBERÁ CONTAR CON EXPERIENCIA EN PROPORCIONAR Y LIDEREAR PROYECTOS DE SOPORTE A HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN A USUARIOS. EL ADMINISTRADOR DEL PROYECTO LABORARÁ EN EL ESPACIO DE OFICINAS, QUE EL BANCO PUEDA ASIGNARLE PARA SUS LABORES CUANDO SE REQUIERA DE SU PRESENCIA FÍSICA O CUALESQUIER OTRO ESPACIO QUE POR LA NATURALEZA DE LAS FUNCIONES SE ACUERDE PARA DAR CABAL CUMPLIMIENTO A LOS SERVICIOS.

PERFIL REQUERIDO PARA EL ADMINISTRADOR DEL PROYECTO

CALIFICACIONES

- DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN PUESTO SIMILAR.
- CERTIFICACIÓN EN LA METODOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (ITIL FOUNDATIONS).

RESPONSABILIDADES

- MANTENER LAS MÉTRICAS DEL SERVICIO DENTRO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ACORDADOS.
- MANTENER INFORMADO AL EQUIPO DE LOS EVENTOS ESPECIALES, CAMBIOS Y TODA AQUELLA ACTIVIDAD QUE AFECTE EL SERVICIO.
- SUPERVISAR ALEATORIAMENTE LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS Y SE ASEGURA QUE SE MANTENGAN LOS NIVELES DE SERVICIO.
- VALIDAR Y ASEGURAR QUE EL PERSONAL CUBRA LOS REQUISITOS EN HABILIDADES TÉCNICAS Y SUAVES NECESARIOS PARA BRINDAR UN SERVICIO DE ALTA CALIDAD.
- MANTENER UN ALTO SENTIDO DEL SERVICIO AL CLIENTE (COMUNICACIÓN, AMABILIDAD, ANALÍTICO).
- REALIZAR LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

B) INGENIEROS DE SOPORTE DE NIVEL 1.

CALIFICACIONES

- TÉCNICO EN INFORMÁTICA O SIMILAR O SUPERIOR, QUE DEBERÁ DEMOSTRAR A TRAVÉS DE (CERTIFICADO DE ESTUDIOS O CEDULA O TÍTULO PROFESIONAL O CARTA DE PASANTE DE LICENCIATURA).
- DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN PUESTO SIMILAR
- CERTIFICACIÓN EN SERVICIO DE LOS PRODUCTOS OFERTADOS, QUE DEBERÁ INCLUIR LA SUITE DE ANTIVIRUS.
- CUENTA CON UN CERTIFICADO COMO MCP (MICROSOFT CERTIFIED PROFESSIONAL) WINDOWS XP
- DEBERÁ CONTAR CON UN CERTIFICADO EMITIDO POR EL FABRICANTE QUE AVALE SUS CONOCIMIENTOS SOBRE LA INFRAESTRUCTURA DE EQUIPO OFERTADO (NO APLICA PARA UPS)
- CERTIFICADO EN MICROSOFT. MOUS MASTER.

RESPONSABILIDADES

- ATENDER LOS REQUERIMIENTOS ESCALADOS A TRAVÉS DE LA MEŞA DE SERVICIO PARA SU SOPORTE EN SITIO.
- MANTENER INFORMADO A LA CONVOCANTE DEL ESTATUS DEL REQUERIMIENTO.
- MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO ACORDADOS, EN RELACIÓN A TIEMPOS DE RESPUESTA
- MANTENERSE ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS NUEVOS ALCANCES DEL SERVICIO, CUANDO SEA NOTIFICADO
- MANTENER UN ALTO SENTIDO DEL SERVICIO AL CLIENTE (COMUNICACIÓN, AMABILIDAD, ANALÍTICO).

C) INGENIEROS DE SOPORTE DE NIVEL 2.

PARA EL NIVEL 2 DE SOPORTE SE DEBERÁ BRINDAR EL SERVICIO A TRAVÉS DE ASESORES EXPERTOS.

CALIFICACIONES

- AL MENOS LO INDICADO PARA EL INGENIERO DE SOPORTE NIVEL 1.

RESPONSABILIDADES

- RESOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES ASIGNADOS
- INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL INCIDENTE HASTA SU SOLUCIÓN.
- DOCUMENTACIÓN DE TODAS LAS SOLUCIONES DE RAÍZ EN LA BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO.

ANEXO 1F
CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES (CCA),
EN ESQUEMA BAJO DEMANDA.

1/20

EL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEBERÁ CONTAR CON UN CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES; EL CUAL SE ENCARGARÁ DE PROBAR DE MANERA EXHAUSTIVA Y VERIFICANDO EL COMPORTAMIENTO DE CUALQUIER APLICACIÓN O SOFTWARE QUE SE REQUIERA INSTALAR EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL ADMINISTRADOS POR EL PROVEEDOR, SEA COMPATIBLE CON EL AMBIENTE OPERATIVO DE BANOBRAS, ASEGURANDO QUE NO SE AFECTE EL FUNCIONAMIENTO DE LAS APLICACIONES Y/O HARDWARE QUE YA SE ENCUENTRE INSTALADO Y OPERANDO. DICHO SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES SERÁ PROPORCIONADO BAJO DEMANDA DE SOLICITUD DE LA CONVOCANTE.

EL CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES DEBERÁ PONER ESPECIAL ENFASIS EN VERIFICAR LA COMPATIBILIDAD CON SISTEMAS OPERATIVOS, SOFTWARE DE AUTOMATIZACIÓN DE OFICINAS, APLICACIONES INSTITUCIONALES Y COMERCIALES Y ANTIVIRUS, NOTIFICANDO POR ESCRITO A BANOBRAS EL RESULTADO DE DICHA VERIFICACIÓN. EN SU CASO, LAS CAUSAS O MOTIVOS QUE NO PERMITEN LA CERTIFICACIÓN Y LAS RECOMENDACIONES PARA LOGRARLA. POR LO QUE EL CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES DEBERÁ SER INSTALADO EN LAS OFICINAS DE LA CONVOCANTE.

EL CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES SERÁ EL RESPONSABLE DE ADMINISTRAR LAS VERSIONES INSTALADAS Y TAMBIÉN DE LA INTEGRACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO DE APLICACIONES COMERCIALES.

PARA EFECTOS DE LA CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES, ÚNICAMENTE SE DEBERÁ ACEPTAR EL SOFTWARE QUE AUTORICE EL PERSONAL DESIGNADO POR BANOBRAS.

BANOBRAS DICTARÁ EL ORDEN DE PRIORIDADES EN LA CERTIFICACIÓN DENTRO DEL CCA.

EL CCA CERTIFICARÁ, A LO LARGO DE LA VIGENCIA DE CONTRATO, TODO EL SOFTWARE QUE BANOBRAS LE SOLICITE, EN UN ESQUEMA DE SERVICIOS DENOMINADO "BAJO DEMANDA", POR LO QUE EL PROVEEDOR DEBERÁ COTIZAR LAS HORAS ESTIMADAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE CADA APLICACIÓN.

PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE CERTIFICACIÓN, SE DEBERÁ CONTAR AL MENOS CON LOS SIGUIENTES EQUIPOS:

- 2 EQUIPOS DE PERFIL ESCRITORIO CON LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS DE HARDWARE Y SOFTWARE A LOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS.
- 1 EQUIPO DE PERFIL PORTÁTIL CON LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS DE HARDWARE Y SOFTWARE A LOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS.

LOS EQUIPOS Y SOFTWARE ARRIBA RELACIONADOS SE UTILIZARÁN PARA EFECTO DE PROBAR LAS CONFIGURACIONES Y MINIMIZAR LAS POSIBILIDADES DE ERRORES EN LA LIBERACIÓN DE APLICACIONES, VALIDANDO EL COMPORTAMIENTO DE LAS APLICACIONES AL OPERAR EN EL AMBIENTE DE PRODUCCIÓN.

ESTOS EQUIPOS Y SOFTWARE NO SERÁN CONSIDERADOS COMO SUMINISTRADOS A BANOBRAS Y POR TANTO NO GENERARÁN COSTOS ADICIONALES.

SE DEBERÁ PROPORCIONAR UN SERVICIO DE ESTANDARIZACIÓN DEL USO DE APLICATIVOS DE BANOBRAS EN CADA UNO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL, PRONOSTICANDO Y VALIDANDO EL COMPORTAMIENTO DE LAS APLICACIONES AL OPERAR EN EL AMBIENTE DE PRODUCCIÓN.

EL CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES TENDRÁ LA OBLIGACIÓN DE DOCUMENTAR CADA EVENTO DE CERTIFICACIÓN, ASÍ COMO EL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN. LOS INFORMES SE ENTREGARÁN A BANOBRAS.

ANEXO 1G

SOFTWARE ANTIVIRUS PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO
DE ESCRITORIO, PORTÁTILES CON REPLICADOR DE
PUERTOS Y PORTÁTILES.

Handwritten signature or initials

I DESCRIPCIÓN DE SOFTWARE ANTIVIRUS

PARA CATEGORÍA EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONALES DE ESCRITORIO, PORTÁTILES CON REPLICADOR DE PUERTOS Y PORTÁTILES. SE DEBERÁN SOPORTAR LAS SIGUIENTES VERSIONES DE SISTEMAS OPERATIVOS: WINDOWS 98 SEGUNDA EDICIÓN, WINDOWS XP PROFESSIONAL EDITION Y WINDOWS VISTA.

PARA LOS EQUIPOS CON PLATAFORMAS DIFERENTES DE WINDOWS 98, SE SOLICITA QUE EL AGENTE DE ANTIVIRUS INTEGRE TAMBIÉN TECNOLOGÍA DE FIREWALL PERSONAL Y DETECCIÓN DE INTRUSOS PERSONAL.

LA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD DEBERÁ INCLUIR DE FORMA MÍNIMA LO SIGUIENTE:

1. INSTALACIÓN

- PROVEER AL MENOS 3 FORMAS DIFERENTES DE INSTALACIÓN EN EL EQUIPO FINAL (AGENTE), DOS DE LAS INSTALACIONES DEBEN EFECTUARSE POR MEDIO DE LA RED DE DATOS, LA OTRA SE DEBE PODER HACER POR MEDIO DE UN DISPOSITIVO PERIFÉRICO AL EQUIPO DE CÓMPUTO.
- TENER LA CAPACIDAD DE ACTUALIZAR LA VERSION DEL PRODUCTO EN LOS CLIENTES DE FORMA AUTOMÁTICA Y SIN LA INTERVENCIÓN DEL USUARIO DURANTE EL PROCESO DE INSTALACIÓN. SE DEBERÁ INCLUIR LA CAPACIDAD DE INSTALAR PARCHES ENTRE VERSIONES DE TAL MANERA QUE NO SE TENGA QUE DISTRIBUIR EL PAQUETE DE INSTALACIÓN COMPLETA DURANTE LOS CAMBIOS MENORES.
- MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA EVITAR SU DESINSTALACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS FINALES.
- INTEGRAR UN SISTEMA DE ACTUALIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN QUE PERMITA QUE LOS AGENTES INSTALADOS EN LOS EQUIPOS DE COMPUTO SE ACTUALICEN DE FORMA CENTRALIZADA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN Y/O DESDE INTERNET EN UN SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN PROPORCIONADO POR EL FABRICANTE.
- INCLUIR EN SUS ACTUALIZACIONES DE FIRMAS, BASES DE DETECCIÓN DE VIRUS, RUTINAS DE RASTREO Y DEBEN INSTALARSE SIN NECESIDAD DE REINICIAR EL SERVICIO DEL ANTIVIRUS O EL EQUIPO. AMBAS FUNCIONALIDADES LA DETECCIÓN DE VIRUS Y LAS RUTINAS DE RASTREO DEBERÁN ESTAR INCLUIDAS BAJO UN MISMO ARCHIVO, AUN CUANDO LAS DEFINICIONES SEAN BAJADAS DE MANERA MANUAL DESDE EL SITIO DE INTERNET DEL FABRICANTE.
- REALIZAR RASTREO PERMANENTE DE AMENAZAS EN TIEMPO REAL, BAJO DEMANDA Y MEDIANTE PROCESOS PROGRAMADOS DENTRO DEL EQUIPO DONDE SE ENCUENTRA INSTALADO EL AGENTE. ESTE DEBERÁ SER CAPAZ DE DETECTAR VIRUS, ADWARE, SPYWARE, MALWARE Y HERRAMIENTAS DE HACKEO POR MEDIO DE UN ÚNICO AGENTE.
- REALIZAR RASTREO DE AMENAZAS EN MEMORIA, ARCHIVOS DE SISTEMA OPERATIVO, LLAVES DE REGISTRO Y PUNTOS COMUNES DE ENTRADA DE VIRUS.
- TENER LA CAPACIDAD DE EXCLUIR DIRECTORIOS O ARCHIVOS CUANDO SE ESTA EJECUTANDO EL ANÁLISIS EN BUSCA DE VIRUS. ESTE TIPO DE

EXCLUSIONES DEBERÁ CONFIGURARSE DE MANERA AUTOMÁTICA CUANDO SE INSTALE LA SOLUCIÓN SOBRE SERVIDORES DE CORREO MS-EXCHANGE.

- PERMITIR QUE LOS AGENTES INSTALADOS EN CUALQUIERA DE LAS TRES FORMAS SOLICITADAS, SEAN ADMINISTRADOS MEDIANTE UN SISTEMA CENTRALIZADO, NO IMPORTANDO LAS PLATAFORMAS QUE EL AGENTE PROTEJA, ES DECIR, SE REQUIERE QUE LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN SEA CAPAZ DE REPORTAR LA ACTIVIDAD EN LOS EQUIPOS CON SISTEMAS OPERATIVOS WINDOWS XP O WINDOWS VISTA. TODOS LOS AGENTES DEBEN REPORTAR A LA CONSOLA NO IMPORTANDO SI EL AGENTE CUBRE SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDOR O DE ESTACIÓN DE TRABAJO.
- CONTAR CON UN MECANISMO DE DETECCIÓN DE VIRUS NO CONOCIDOS (DETECCIÓN HEURÍSTICA), EL NIVEL DE SENSITIVIDAD DE ESTE TIPO DE DETECCIÓN DEBERÁ SER AJUSTABLE POR EL ADMINISTRADOR.
- INCLUIR EN UN SOLO PAQUETE TODAS LAS FUNCIONALIDADES. ES REQUERIDO QUE LOS METODOS DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS CLIENTES Y LA CONSOLA ESTE INTER CONSTRUÍDO EN EL AGENTE DE ANTIVIRUS, DE TAL MANERA QUE NO SE REQUIERA UN AGENTE ADICIONAL PARA LA ADMINISTRACION DE LA SOLUCION.

2. ADMINISTRACIÓN

- CONTAR CON UN ÚNICO SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN CENTRALIZADO (CONSOLA) PARA LOS AGENTES INSTALADOS EN TODAS LAS VERSIONES DE SISTEMAS OPERATIVOS INDICADOS., ESTA CONSOLA NO DEBERÁ REQUERIR UN SOFTWARE DE PUBLICACIÓN DE PAGINAS DE INTERNET PARA TRABAJAR, ES DESEABLE QUE LA CONSOLA TRABAJE BAJO EL MICROSOFT MANAGEMENT CONSOLE (MMC). LA CONSOLA DEBE SER CAPAZ DE ADMINISTRAR TODOS LOS ELEMENTOS DE LA SOLUCIÓN, NO IMPORTANDO SI EL AGENTE PROTEGE SERVIDORES O ESTACIONES DE TRABAJO.

3. CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN

- TENER MECANISMOS DE SEGURIDAD PARA CONTROLAR EL ACCESO A LA MISMA, DEBERÁ PERMITIR LA CREACIÓN DE USUARIOS DE ACUERDO AL NIVEL DE PRIVILEGIO DE CADA UNO DE ELLOS. LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS ELEMENTOS DEL ANTIVIRUS, SERVIDOR, AGENTES Y CONSOLA DEBERÁ REALIZARSE DE MANERA SEGURA POR MEDIO DE CERTIFICADOS DIGITALES. LA COMUNICACIÓN ENTRE EL SERVIDOR Y LOS AGENTES DEBERÁ DE REALIZARSE POR MEDIO DEL PROTOCOLOS DE TIPO TCP.
- TENER LA CAPACIDAD DE PERMITIR LA CONFIGURACIÓN DE LAS POLÍTICAS ANTIVIRUS POR CLIENTE, GRUPO DE CLIENTES O POR SERVIDOR AL QUE SE ASOCIA. LA CONFIGURACIÓN APLICADA EN LA CONSOLA DEBERÁ REPLICARSE A LOS CLIENTES DE MANERA AUTOMÁTICA SIN REQUERIR UN AGENTE ADICIONAL PARA ESTA FUNCIÓN. LA CONFIGURACIÓN DE LAS POLÍTICAS ANTIVIRUS DEBE PODERSE BLOQUEAR PARA QUE LOS USUARIOS NO PUEDAN MODIFICARLA.
- TENER CAPACIDAD PARA DEFINIR RASTREOS (SCANNING) Y ACTUALIZACIONES EN TIEMPO REAL Y PROGRAMADAS. DURANTE LOS RASTREOS SE REQUIERE QUE SE CONFIGURE EL NIVEL DE UTILIZACIÓN DEL CPU PARA HACER MAS ÁGILES LOS MISMOS CUANDO EL USUARIO NO ESTE UTILIZANDO EL EQUIPO O LO DEJE TRABAJAR MAS LIBRE CUANDO SI LO ESTE UTILIZANDO. DEBERÁ PERMITIRSE LA APLICACIÓN DE EXCLUSIONES POR TIPO DE AMENAZA, DE TAL MANERA QUE PERMITA A LA INSTITUCIÓN EL CREAR POLÍTICAS DE ANÁLISIS DE VIRUS DE ACUERDO A TIPO DE AMENAZA.

- CONTAR UN SISTEMA CONFIGURABLE DE COMUNICACIÓN PERMANENTE CON LOS AGENTES. LA COMUNICACIÓN ENTRE EL AGENTE Y EL SERVIDOR DE ANTIVIRUS DEBERÁ REALIZARSE UTILIZANDO UN PROTOCOLO DE COMUNICACIONES CONFIABLE (TCP) Y UTILIZAR CERTIFICADOS PARA VALIDAR LA AUTENTICIDAD EL AGENTE Y EL SERVIDOR.
 - CONTAR CON POLÍTICAS QUE SE APLIQUEN AL CLIENTE DE CORREO PARA PROTEGER CLIENTES GENÉRICOS DE CORREO ELECTRÓNICO, CLIENTES DE CORREO MS-EXCHANGE.
 - CONTAR UN SISTEMA CONFIGURABLE DE DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE EPIDEMIAS MEDIANTE CORREO ELECTRONICO.
 - CONTAR UN SISTEMA DE NOTIFICACIÓN DE EVENTOS DEL SISTEMA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.
 - CONTAR CON UN REGISTRO DE EVENTOS DETALLADOS POR CADA ATAQUE QUE SUFRA CADA AGENTE.
 - PROPORCIONAR UN INVENTARIO DE EQUIPOS CONECTADOS EN LÍNEA, REGISTRO DE LOS VIRUS DETECTADOS, FUENTES DE CONTAGIO Y EQUIPOS DE COMPUTO RECIENTEMENTE ATACADOS, EN ELLOS DEBERÁ REPORTAR LA DIRECCIÓN IP DEL AGENTE, EL SISTEMA OPERATIVO, EL USUARIO QUE ESTA FIRMADO Y LA VERSIÓN DE ANTIVIRUS Y DE DEFINICIONES DE VIRUS CON LA QUE ESTA TRABAJANDO.
 - ES DESEABLE PODER SER ACCEDIDA DESDE EL MICROSOFT MANAGEMENT CONSOLE (MMC), DEBERÁ PERMITIR DEFINIR VARIOS TIPOS DE USUARIO CON NIVELES DIFERENTES DE PERMISOS PARA ACCEDER A LA MISMA.
 - INCLUIR UN CRITERIO PREDETERMINADO DE ELIMINACIÓN DE MALWARE, SPYWARE, ADWARE, ASÍ COMO HERRAMIENTAS DE HACKEO QUE SEAN CONOCIDAS ASÍ COMO LA CAPACIDAD DE CONFIGURARLO MANUALMENTE Y CREAR EXCLUSIONES POR TIPO DE AMENAZA.
 - PERMITIR LA CONFIGURACIÓN DE LAS POLÍTICAS PARA LOS ELEMENTOS ANTIVIRUS ASÍ COMO DEL FIREWALL PERSONAL Y DEL DETECTOR DE INTRUSOS.
 - PARA FACILITAR LA VISUALIZACION DEBERA DE CONTAR CON UN REPORTEADOR GRAFICO QUE TRABAJE UTILIZANDC UNA BASE DE DATOS EN LA CUAL ALMACENE EL INVENTARIO DE LOS EQUIPOS, EL REGISTRO DE LAS AMENAZAS ENCONTRADAS Y PERMITA GENERAR LOS REPOTES QUE PERMITAN A LA CONVOCANTE VALIDAR LA CORRECTA OPERACIÓN DE LA SOLUCIÓN. EL REPORTEADOR GRAFICO DEBERÁ REPORTAR LOS EVENTOS DE VIRUS, ASÍ COMO LAS VIOLACIONES REPORTADAS POR EL FIREWALL PERSONAL Y EL SISTEMA DE DETECCIÓN DE INTRUSOS INCLUIDO EN EL AGENTE.
3. **SERVIDOR**
- EL SERVIDOR QUE CONTROLA LA DISTRIBUCIÓN DE DEFINICIONES DEBE PODERSE INSTALAR SOBRE TODAS LAS SIGUIENTES PLATAFORMAS WINDOWS 2000 SERVER, WINDOWS 2003 SERVER (ADVANCED, STANDARD).

ANEXO 1H

MÉTRICA DE ENTREGA DE SERVICIO



I NIVELES DE SERVICIO DE LA INFRAESTRUCTURA IMPLEMENTADA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.

LA CALIDAD, OPORTUNIDAD Y DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS, SERÁN EVALUADOS POR BANOBRAS, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE PARÁMETROS QUE CONFORMAN LOS NIVELES DE SERVICIO. ESTOS PARÁMETROS ESTARÁN DETERMINADOS Y ESTRECHAMENTE RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS DE MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN HUMANA, ASÍ COMO CON EL DESEMPEÑO DEL HARDWARE Y SOFTWARE QUE SE UTILICE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.

SE DEBERÁN ALINEAR TODOS LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO, PROVISTO A BANOBRAS, A LA BIBLIOTECA DE MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL (IT INFRASTRUCTURE LIBRARY), LA CUAL CONSIDERA A LOS PROCESOS DE ENTREGA Y SOPORTE DEL SERVICIO QUE A CONTINUACIÓN SE RELACIONAN:

- ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES PROPORCIONADAS POR EL PROVEEDOR
- ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS.
- ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS.
- ADMINISTRACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO.

LAS MEDICIONES Y REPORTES SERÁN ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN PARA LA LIBERACIÓN Y SOPORTE DE SERVICIOS Y DEBERÁN PROVEER LAS BASES Y ELEMENTOS DE JUSTIFICACIÓN PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, ATENDER INCIDENCIAS, RESOLVER PROBLEMAS Y DEFINIR LAS PROPUESTAS DE MEJORA.

SE DEBERÁ SOMETER A APROBACIÓN DE BANOBRAS LOS MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LOS DIFERENTES NIVELES DE SERVICIO ANTES DE SU IMPLEMENTACIÓN, ESTABLECIENDO CLARAMENTE LOS ELEMENTOS INVOLUCRADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LAS FORMAS DE MEDICIÓN, EL MÉTODO DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN GENERADA PARA SU CONSOLIDACIÓN, LOS REPORTES, ESTADÍSTICAS, DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ SER ENTREGADA, INTERVALOS DE MEDICIÓN Y LA FORMA COMO SE HARÁN DISPONIBLES LOS RESULTADOS A BANOBRAS.

LAS HERRAMIENTAS OFRECIDAS COMO INTERFAZ DE USUARIO POR BANOBRAS SE PODRÁN ACCEDER VÍA WEB.

SE DEBERÁN ALCANZAR O EN SU CASO MEJORAR LAS VALORES ESPECIFICADOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO, PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.

SE DEBERÁN CALCULAR Y REPORTAR LOS VALORES DE DESEMPEÑO EN LA ENTREGA DE CADA SERVICIO, DE FORMA MENSUAL.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO ESTARÁ OBLIGADO A OBTENER LA ACEPTACIÓN POR ESCRITO DE BANOBRAS, POR CADA SERVICIO QUE ENTREGUE.

II MÉTRICA DE ENTREGA DE SERVICIO.

DERIVADO DE QUE LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN PARA EL CENTRO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE BANOBRAS ES EL ÚNICO PUNTO DE CONTACTO, LA ENTREGA DE SERVICIOS SE DEBERÁ MEDIR COMO UN PORCENTAJE DE LOS REPORTES FORMULADOS COMPARADOS CONTRA LOS REPORTES ATENDIDOS DE FORMA SATISFACTORIA DENTRO DE LA VENTANA DE TIEMPO DEFINIDA.

UN REPORTE SERÁ CONSIDERADO CERRADO SATISFACTORIAMENTE CUANDO SE HAYA IMPLEMENTADO CORRECTAMENTE LA SOLICITUD DE ALTA/BAJA/CAMBIO O

CUANDO SE HAYA CONCLUIDO EXITOSAMENTE Y DOCUMENTADO UN INCIDENTE O PROBLEMA PRESENTADO, REGRESANDO A LA NORMALIDAD TODOS LOS COMPONENTES INVOLUCRADOS, DENTRO DE LA VENTANA DE TIEMPO ESPECIFICADA. SE CONSIDERARÁ QUE UN INCIDENTE O PROBLEMA HA SIDO RESUELTO CUANDO EL PUNTO DE SERVICIO REGRESA A SU FUNCIONALIDAD TOTAL.

III MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

MÉTRICAS DE NIVELES DE "SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS".

SE DEBERÁ CUMPLIR OBLIGATORIAMENTE EN LA PRESTACIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS AL SERVICIO, CON LOS SIGUIENTES NIVELES DE SERVICIO.

A) ENTREGABLES INICIALES

- 1) CERTIFICACIÓN PARA EL ADMINISTRADOR DEL PROYECTO EN AL MENOS UNA DISCIPLINA DE ITIL AVALADA POR EXIN.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
ORIGINAL Y COPIA DE LA CERTIFICACION DE ITIL AVALADA POR EXIN PARA EL ADMINISTRADOR DEL PROYECTO. EL ORIGINAL SE DEVOLVERÁ Y SÓLO SE UTILIZARÁ PARA COTEJO	30 DIAS HABLES POSTERIORES AL INICIO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO. LA ENTREGA DE ESTA DOCUMENTACIÓN (SOLO SERÁ NECESARIO LA ENTREGA POR ÚNICA VEZ) Y ES REQUISITO INDISPENSABLE PARA INICIAR EL TRÁMITE DE PAGO DE LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

- 2) CERTIFICACIÓN PARA CADA UNO DE LOS 2 INGENIEROS ASIGNADOS AL PROYECTO (SERVICES SUPPORT) DE MICROSOFT.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
ORIGINAL Y COPIA DE LA CERTIFICACION DE MICROSOFT MCP (MICROSOFT CERTIFIED PROFESSIONAL PARA CADA UNO DE LOS DOS INGENIEROS DEL LICITANTE GANADOR. EL ORIGINAL SE DEVOLVERÁ Y SÓLO SE UTILIZARÁ PARA COTEJO.	5 DIAS HABLES POSTERIORES AL INICIO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO. LA ENTREGA DE ESTA DOCUMENTACIÓN (SOLO SERÁ NECESARIO LA ENTREGA POR ÚNICA VEZ) Y ES REQUISITO INDISPENSABLE PARA INICIAR EL TRÁMITE DE PAGO DE LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

- 3) CERTIFICACIÓN INICIAL DE APLICACIONES.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
CERTIFICACION INICIAL DE LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES Y SOFTWARE COMERCIAL ENTREGADAS POR BANOBRAS. (IMAGEN INICIAL)	5 DIAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE ACEPTACIÓN OFICIAL DE BANOBRAS, DE LA IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES.

B) POR INMUEBLE.

- 1) PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS PERFILES DE SERVICIO ORIGINALMENTE SOLICITADOS.

INMUEBLE	NIVEL DE SERVICIO
INMUEBLES EN LA ZONA METROPOLITANA	30 DIAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE INICIO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO CELEBRADO CON EL LICITANTE GANADOR.
INMUEBLES EN EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA	45 DIAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE INICIO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO CELEBRADO CON EL LICITANTE GANADOR.

C) ENTREGABLES DURANTE LA OPERACIÓN.

- 1) SUMINISTRO ADICIONAL DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL AL ORIGINALMENTE SOLICITADO.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
SUMINISTRO DE EQUIPO DE COMPUTO PERSONAL DE CUALQUIER PERFIL ESCRITORIO O PORTATIL EN CUALQUIER INMUEBLE DESCRITO	3 DIAS HABILES POSTERIORES A LA RECEPCION EN LA MESA DE SERVICIOS.
DE 1 UN EQUIPO DE COMPUTO HASTA 5 EQUIPOS DE COMPUTO	3 DIAS HABILES POSTERIORES A LA RECEPCION EN LA MESA DE SERVICIOS.
DE 6 HASTA EL 20% DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO OBJETO DE LA PRESENTE LICITACION	10 DIAS HABILES POSTERIORES A LA RECEPCION EN LA MESA DE SERVICIOS.

- 2) CERTIFICACIÓN ADICIONAL DE APLICACIONES.

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO
CERTIFICACIÓN DE UNA APLICACIÓN INSTITUCIONAL	6 DIAS HABILIS POSTERIORES A LA RECEPCION EN LA MESA DE SERVICIOS Y LA ENTREGA POR PARTE DE BANOBRAS DE MANUAL DE INSTALACIÓN, MEDIO CON LA APLICACIÓN A CERTIFICAR, ACCESO A RUTAS, DIRECTORIOS O SERVIDORES NECESARIOS PARA LA PRUEBA Y CERTIFICACIÓN.
CERTIFICACIÓN DE UNA APLICACIÓN O SOFTWARE COMERCIAL.	4 DIAS HABILIS POSTERIORES A LA RECEPCION EN LA MESA DE SERVICIOS DEL CAT Y LA ENTREGA POR PARTE DE BANOBRAS DE: MANUAL DE INSTALACIÓN, MEDIO CON LA APLICACIÓN A CERTIFICAR, LICENCIA DE USO DE LA APLICACIÓN, ACCESO A RUTAS, DIRECTORIOS O SERVIDORES NECESARIOS PARA LA PRUEBA Y CERTIFICACIÓN.

D) DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS.

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO
ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA TOTALIDAD DE REPORTES SOBRE INCIDENTES Y PROBLEMAS LEVANTADOS EN LA MESA DE SERVICIOS	MAYOR O IGUAL 98% MENSUAL DE REPORTES RESUELTOS EN UN MÁXIMO DEFINIDO EN LOS NIVELES DE SERVICIOS SOLICITADOS.

E) ENTREGABLES FINALES

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
ENTREGA DE INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN EN FORMA IMPRESA Y MEDIOS ELECTRÓNICOS DE LO RELACIONADO EN EL NUMERAL CORRESPONDIENTE A "AL FINALIZAR EL CONTRATO".	30 DIAS NATURALES PREVIOS AL TERMINO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO. LA ENTREGA DE ESTA DOCUMENTACIÓN, SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE PARA EL TRÁMITE DE LA FACTURACIÓN DEL ÚLTIMO MES DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE LA FIANZA DE CUMPLIMIENTO CORRESPONDIENTE.

IV DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

SE DEBERÁN ENTREGAR REPORTES DEL ESTADO Y DESEMPEÑO DEL SERVICIO PRESTADO, DE FORMA PERIÓDICA, CONFORME A LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS CON BANOBRAS.

EN TODOS LOS REPORTES EN LOS QUE BANOBRAS NO ESPECIFIQUE UN PLAZO DETERMINADO, EL LICITANTE GANADOR LO DEBERÁ ENTREGAR AL MENOS EN FORMA MENSUAL.

LOS REPORTES DEBERÁN DE SER RESPALDADOS CON LA INFORMACIÓN FUENTE QUE SE ENTREGARA EN FORMATO ELECTRÓNICO, EN ARCHIVOS DE MICROSOFT EXCEL CON SU RESPECTIVA DESCRIPCIÓN DE REGISTRO, LO ANTERIOR PARA QUE SEAN UTILIZADOS PARA SU EXPLOTACIÓN O PARA CONSOLIDAR REPORTES EJECUTIVOS. LA ENTREGA DE LOS REPORTES DE MANERA IMPRESA SERÁ OPCIONAL Y SOLO OBLIGATORIA EN LOS CASOS QUE ASÍ SE SOLICITE. CADA TIPO DE REPORTE DEBERÁ SER GENERADO POR EL RESPONSABLE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CORRESPONDIENTE. A CONTINUACIÓN SE RELACIONAN LOS REPORTES RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN Y DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

V REPORTES.

A) REPORTE FORENSE DE INCIDENTES O PROBLEMAS MAYORES.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
ENTREGA DEL REPORTE FORENSE, DOCUMENTADO DETALLADAMENTE UN INCIDENTE O PROBLEMA PRESENTADO.	24 HORAS NATURALES DESPUES DE RECIBIDA LA SOLICITUD EN LA MESA DE SERVICIOS

B) REPORTES PARA LA VALIDACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO A TRAVÉS DE LA SOLUCIÓN DE MONITOREO.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
ENTREGA DE LOS REPORTES MENSUALES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO	DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DIAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.
ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS. DETALLES DEL INVENTARIO DE ACTIVOS INVOLUCRADOS, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, POR INMUEBLE. EDIFICIO, PISO, SITE.	DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DIAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.
ANÁLISIS DE CAUSAS. DETALLES DE LOS RESULTADOS DE CADA ANÁLISIS DE CAUSAS DE LOS PROBLEMAS REPORTADOS Y EL	DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DIAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO
PLAN PARA PREVENIR O EVITAR FUTUROS INCIDENTES.	
CAMBIOS DE PERSONAL. REPORTE DE CAMBIOS PROPUESTOS EN LAS POSICIONES CLAVE, INDICANDO RAZÓN DE CAMBIO DEL RECURSO Y PLAN DE TRANSFERENCIA DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.	DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.
ESTADO DE PROBLEMAS ACTIVOS. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS ACTIVOS, ACCIONES PROPUESTAS Y EJECUTADAS, ASÍ COMO FECHAS PREVISTAS DE SOLUCIÓN.	DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.
CONTROL DE CAMBIOS. PARA ALTAS BAJAS Y CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA BAJO RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR	24 HORAS NATURALES ANTES DE LA FECHA EN LA QUE SE DEBA DE EJECUTAR EL CAMBIO, DEBIDAMENTE AUTORIZADO POR BANOBRAS.

VI OPERACIÓN DEL SERVICIO

A) ACUERDOS DE NIVELES DE OPERACIÓN

CON EL OBJETO DE ASEGURAR LA OPERACIÓN DE ACUERDO CON LA ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO OFERTADA, SE DEBERÁN ESTABLECER ACUERDOS DE NIVEL DE OPERACIÓN (OLA'S) NECESARIOS, DE CONFORMIDAD CON BANOBRAS Y CON TERCEROS (PROVEEDORES DE SERVICIO CONTRATADOS POR BANOBRAS) INVOLUCRADOS CON LA PRESTACIÓN Y USO DE LOS SERVICIO, MOTIVO DE LA PRESENTE LICITACIÓN.

LOS OBJETIVOS DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE OPERACIÓN SON:

- DELIMITAR LAS RESPONSABILIDADES Y ALCANCES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y EL PERSONAL QUE EJECUTA LOS PROCESOS DE NEGOCIO DE BANOBRAS.
- DELIMITAR LAS RESPONSABILIDADES Y ALCANCES CON OTROS PROVEEDORES DE BANOBRAS EN MATERIA DE BIENES O SERVICIOS RELACIONADOS CON TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC).

EL PRESTADOR DEL SERVICIO Y OTROS PROVEEDORES DE BANOBRAS INVOLUCRADOS DEBERÁN TRABAJAR EN CONJUNTO PARA DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS QUE ENTRE ELLOS SE DERIVEN A PARTIR DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE OPERACIÓN.

ÉSTOS ACUERDOS SE CELEBRARÁN EN UN PLAZO NO MAYOR A 60 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO. SI EL CONVENIO DE REFERENCIA NO ES ENTREGADO O FIRMADO DENTRO DEL PLAZO SEÑALADO, POR CAUSAS IMPUTABLES AL LICITANTE GANADOR, BANOBRAS PODRÁ INICIAR EL PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN DEL CONTRATO.

VII ENTREGABLES.**A) AL INICIO DEL SERVICIO Y POSTERIOR A LA FIRMA DEL CONTRATO**

LOS LICITANTES DEBERÁN INCLUIR EN SU PROPOSICIÓN UN PLAN DE TRABAJO, EN DONDE ESPECIFIQUE CLARAMENTE EL INICIO Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN LAS PRESENTES BASES. ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN ENTREGABLE.

EL LICITANTE GANADOR, TENDRÁ LA RESPONSABILIDAD DE EJECUTAR LAS TAREAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS NECESARIAS PARA PROGRAMAR EL ARRANQUE DEL SERVICIO EN COORDINACIÓN CON BANOBRAS, DENTRO DE LOS PRIMEROS VEINTE DÍAS NATURALES, CONTADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO DERIVADO DE ESTA LICITACIÓN, DEBERÁN AFINARSE LOS DETALLES DE INTEGRACIÓN TÉCNICA DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO PROPUESTOS, SIN QUE ESTO GENERE MODIFICACIÓN DE LOS PLAZOS DE ENTREGA.

LA PLANEACIÓN DEL ARRANQUE, ENTRE OTRAS TAREAS DEBERÁ INCLUIR:

- CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO. DURANTE LA ETAPA DE PLANEACIÓN DEL ARRANQUE SE CONFORMARÁ UN GRUPO DE ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE DE GARANTIZAR LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS DICHO GRUPO SERÁ COORDINADO POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE BANOBRAS DESIGNE.
- ESTABLECIMIENTO Y FIRMA DE LOS ACUERDOS DE OPERACIÓN (OLA'S). ANTES DE INICIAR LA TRANSFERENCIA DE OPERACIONES, LOS PROVEEDORES ENTRANTE Y SALIENTE DEBERÁN FIRMAR LOS ACUERDOS DE NIVEL OPERACIONAL DE CONFORMIDAD CON BANOBRAS, ASÍ COMO CON TERCEROS QUE DESIGNE BANOBRAS.

EL PRESTADOR DE SERVICIOS DEBERÁ SUSCRIBIR LOS ACUERDOS DE OPERACIÓN CON OTROS PROVEEDORES SERVICIOS DE BANOBRAS (OLA'S), RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS PROVISTOS EN UN PLAZO MÁXIMO DE 60 DÍAS POSTERIORES A LA FIRMA DEL CONTRATO CORRESPONDIENTE.

EN TODO CASO, LOS ACUERDOS DE NIVEL OPERACIONAL DEBERÁN SER REVISADOS Y EN SU CASO ACTUALIZADOS SEMESTRALMENTE, DE CONFORMIDAD CON EL VISTO BUENO DE BANOBRAS.

LOS DOCUMENTOS ENTREGABLES SERÁN LOS ACUERDOS DE NIVELES DE OPERACIÓN Y EL PROGRAMA DE TRABAJO DETALLADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SERVICIO PARA BANOBRAS, ESTE PROGRAMA DE TRABAJO TAMBIÉN DEBERÁ INCLUIR LAS ACTIVIDADES DE SUSTITUCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL PROVEEDOR ACTUAL POR LA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.

B) AL FINALIZAR EL CONTRATO.

TREINTA DÍAS NATURALES PREVIOS AL TÉRMINO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO EL PRESTADOR DEL SERVICIO ESTARÁ OBLIGADO A CUMPLIR CON LA ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON MEMORIAS TÉCNICAS Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS (BASES DE DATOS) QUE FORMARÁN PARTE DE LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO A BANOBRAS O A QUIÉN ÉSTA DESIGNE. DEBIENDO ENTREGAR EN FORMA IMPRESA Y EN MEDIO ELECTRÓNICO, A SATISFACCIÓN DE BANOBRAS, LO DESCRITO A CONTINUACIÓN DE MANERA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA:

- PERFILES DE SERVICIO INSTALADOS EN BANOBRAS.

- o RELACIÓN DE PERFILES DE SERVICIO DISTRIBUIDOS POR INMUEBLES, UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y PERFILES DE LOS MISMOS.
- o RELACIÓN DE SOFTWARE COMERCIAL E INSTITUCIONAL INSTALADO DE CADA EQUIPO ADMINISTRADO.
- APLICACIONES INSTITUCIONALES Y COMERCIALES CERTIFICADAS.
 - o INVENTARIO POR PLATAFORMA, INMUEBLE Y UNIDAD ADMINISTRATIVA.
 - o DOCUMENTACIÓN POR APLICACIÓN CERTIFICADA.
 - PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN (INCLUYE CONFIGURACIÓN PARA CADA VERSION).
 - RELACIÓN DE LICENCIAS Y NÚMEROS DE LICENCIA (CD-KEYS)
 - o TODA AQUELLA DOCUMENTACIÓN ADICIONAL RELACIONADA CON LA CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES.
- LICENCIAS DE SOFTWARE COMERCIAL.
 - o COPIA DE SOFTWARE COMERCIAL INSTALADO EN BANOBRAS CON SUS RESPECTIVOS CD-KEYS.
 - o RELACIÓN DEL SOFTWARE INSTALADO EN CADA PUNTO DE SERVICIO.
 - o CONSOLIDADO DEL SOFTWARE INSTALADO EN CADA PUNTO DE SERVICIO DISTRIBUIDO POR UNIDAD ADMINISTRATIVA E INMUEBLE.
- BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO.
 - o SOLICITUDES DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE COMERCIAL CON CORTE MENSUAL Y SEPARADO POR UNIDAD ADMINISTRATIVA E INMUEBLE DEL ÚLTIMO AÑO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
 - o LOS 50 REPORTES (INCIDENCIAS Y/O SOLICITUDES) MÁS PRESENTADOS EN LA MESA DE SERVICIOS CON CORTE MENSUAL POR UNIDAD ADMINISTRATIVA E INMUEBLE DEL ÚLTIMO AÑO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
 - o LOS 100 USUARIOS QUE LEVANTAN MÁS REPORTES, CLASIFICADOS POR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y POR INMUEBLE DEL ÚLTIMO AÑO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
 - o TODOS LOS REPORTES DE INCIDENCIAS CRITICAS PRESENTADOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, COMPLETAMENTE DOCUMENTADOS.
 - o CONSOLIDADO DE REPORTES DE NIVELES DE SERVICIO PROPORCIONADOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
 - o COPIA DE LAS BASES DE DATOS DE LAS APLICACIONES DE LA MESA DE SERVICIOS DEL LICITANTE GANADOR (CMDB, CONOCIMIENTO, ETC.), EN ARCHIVOS PLANOS, EN FORMA DE REGISTRO Y CON SU RESPECTIVO DESCRIPTOR DE ARCHIVO (FD).

C) AL FINALIZAR EL CONTRATO POR RESCISIÓN DEL CONTRATO.

EN CASO DE RESCISIÓN DEL CONTRATO EL LICITANTE GANADOR SE OBLIGA A CUMPLIR A MANTENER LA TOTALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA (RECURSOS HUMANOS, DE SOFTWARE Y HARDWARE) INCLUIDA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN HASTA QUE BANOBRAS CONTRATE UN TERCERO PARA PROPORCIONAR EL MISMO SERVICIO Y SE EFECTÚE LA TRANSICIÓN CORRESPONDIENTE.

Handwritten initials/signature

ANEXO 11

MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS "SERVICIO DE SOPORTE Y
SUMINISTRO DE EQUIPOS"

Handwritten mark

SE DEBERÁ COORDINAR LA TRANSFERENCIA DE SERVICIOS OBJETO DE ESTA LICITACIÓN, CON EL PROVEEDOR ACTUAL ASÍ COMO CON FUTUROS PROVEEDORES DE SERVICIOS EN CASO DE UN CAMBIO, ELABORANDO CONJUNTAMENTE CON DICHS PROVEEDORES LA LOGÍSTICA DE TRANSICIÓN, MISMA QUE SERÁ AVALADA Y AUTORIZADA POR BANOBRAS.

LA TRANSFERENCIA DE SERVICIOS AL INICIO DEL SERVICIO POR PARTE DE BANOBRAS AL PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ INCLUIR AL MENOS LOS SIGUIENTES ASPECTOS.

- EL PERIODO DE TRANSFERENCIA, NO PODRÁ SER MAYOR A 60 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO DERIVADO DEL PROCESO LICITATORIO CORRESPONDIENTE.
- UNA VEZ CONCLUIDO EL PERIODO DE TRANSFERENCIA Y RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BANOBRAS AL PRESTADOR DE SERVICIOS, SE INICIARÁ LA MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIOS SOLICITADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- SE DEBERÁ DESARROLLAR UN PLAN DE TRABAJO EN EL CUAL DETALLE LA ENTREGA DE LOS EQUIPOS, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PUESTA A PUNTO Y OPERACIÓN.
- LOS HORARIOS DE MIGRACIÓN DE LOS PERFILES DE SERVICIO SE ESTABLECERAN EN COORDINACIÓN CON BANOBRAS.
- SE CONSIDERARÁ QUE LOS SERVICIOS SON ENTREGADOS AL 100%, CUANDO EL PRESTADOR DEL SERVICIO HAYA CUMPLIDO CON TODOS Y CADA UNO DE LOS REQUERIMIENTOS EXPRESADOS POR BANOBRAS EN LAS PRESENTES BASES DE LICITACIÓN.

A) DE BANOBRAS AL PRESTADOR DEL SERVICIO.

- TRANSFERENCIA DE BANOBRAS AL PRESTADOR DEL SERVICIO.

LA TRANSFERENCIA DE SERVICIOS DE BANOBRAS AL PRESTADOR DEL SERVICIO SERA POR INMUEBLE. DICHA TRANSFERENCIA NO DEBERÁ AFECTAR O INTERRUMPIR LA OPERACIÓN COTIDIANA DE BANOBRAS.

SE CONSIDERARÁ COMO INMUEBLE MIGRADO Y POR ENDE, SUSCEPTIBLE DE PAGO, AQUEL EN EL QUE SE HAYAN SUSTITUIDO LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO ACTUAL POR LOS SUMINISTRADOS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO EN DICHO INMUEBLE; ASÍ COMO CONTAR CON LA ACEPTACIÓN DEL PERSONAL AUTORIZADO DE BANOBRAS PARA LA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS POR INMUEBLE.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ CONSIDERAR DURANTE LA MIGRACIÓN LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- MINIMIZAR EL TIEMPO INVOLUCRADO PARA LLEVAR A CABO LA ENTREGA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PERSONAL, TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN, CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN DE SOFTWARE.
- COORDINARSE CON LOS RESPONSABLES INFORMÁTICOS DE CADA INMUEBLE PARA PLANEAR LAS TAREAS A REALIZARSE Y DEFINIR LAS ÁREAS QUE SE MIGRARÁN, MINIMIZANDO EL IMPACTO A LOS USUARIOS.

EN TODO MOMENTO Y SITUACIÓN, EL TRASLADO DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS COMO PARTE DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTA LICITACIÓN, SERÁ RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.

B) DEL PRESTADOR DEL SERVICIO A UN NUEVO PROVEEDOR.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO ESTARÁ OBLIGADO A COLABORAR Y FACILITAR LAS LABORES DE TRANSFERENCIA DE SERVICIOS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO A UN NUEVO PROVEEDOR AL FINALIZAR LA VIGENCIA DEL CONTRATO DERIVADO DE LA PRESENTE LICITACIÓN.

AL FINALIZAR EL SERVICIO, EL PRESTADOR DEL SERVICIO SE COMPROMETE A PONER A DISPOSICIÓN DE BANOBRAS EL EQUIPAMIENTO PROPIEDAD DE ÉSTA O DE UN TERCERO, QUE FUE UTILIZADO PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO CON EL DESGASTE NATURAL DE LA PROPIA OPERACIÓN; ENTREGANDO PARA ELLO UNA BITÁCORA DE LOS CAMBIOS Y ADICIONES QUE REALIZÓ A LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE BANOBRAS, DURANTE EL PERIODO QUE PROPORCIONÓ LOS SERVICIOS.

VIII CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA TRANSICIÓN A UN NUEVO PROVEEDOR POSTERIOR AL TÉRMINO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO DERIVADO DE LA PRESENTE LICITACIÓN.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO ESTARÁ OBLIGADO DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN A UN NUEVO PROVEEDOR, A REALIZAR BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES, DICHA TRANSFERENCIA:

A. EL PRESTADOR DEL SERVICIO, DEBERÁ GARANTIZAR LOS NIVELES DE SERVICIOS DURANTE LA LICITACIÓN DE UN NUEVO "PROYECTO".

EL PRESTADOR DEL SERVICIO, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, EN EL PROCESO LICITATORIO DE UN NUEVO SERVICIO ASÍ COMO DURANTE EL PROCESO DE TRANSICIÓN HACIA EL NUEVO SERVICIO, DEBERÁ GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO.

DICHO PERIODO DE TRANSICIÓN PODRÁ DURAR HASTA 2 MESES PARA LA MIGRACIÓN, LOS CUALES ESTARÁN INCLUIDOS EN LA VIGENCIA DEL CONTRATO O DE LOS CONVENIOS QUE EN SU CASO SE CELEBREN.

DURANTE DICHO PERIODO, EL PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ PROPORCIONAR LA ORIENTACIÓN TECNOLÓGICA ADECUADA AL PERSONAL DE BANOBRAS Y AL PERSONAL QUE DESIGNE LA MISMA, PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS LICITADOS A TRAVÉS DE LAS PRESENTES BASES.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO CON OBJETO DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS POR BANOBRAS, INTEGRARÁ UN GRUPO DE TRABAJO PARA QUE EN CONJUNTO CON PERSONAL DE BANOBRAS CUMPLAN CON LOS OBJETIVOS DE LA MIGRACIÓN Y PLANES EN UN CORTO PLAZO.

B. EN SU CASO, EL PRESTADOR DEL SERVICIO SE COORDINARÁ CON EL NUEVO PROVEEDOR PARA REALIZAR LA MIGRACIÓN PROGRESIVA DEL SERVICIO.

EN SU CASO, EL PRESTADOR DEL SERVICIO, DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN HACIA UN NUEVO PROVEEDOR, INTEGRARÁ UN GRUPO DE TRABAJO PARA LA COORDINACIÓN EN LA ETAPA DE MIGRACIÓN PROGRESIVA DEL SERVICIO, ESTABLECIENDO UN PLAN DE TRABAJO DONDE SE REFLEJEN LOS LÍMITES Y PARTICIPACIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO BANOBRAS Y EL NUEVO PROVEEDOR, ASÍ COMO LA RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS, CON OBJETO DE NO AFECTAR LA OPERACIÓN DE BANOBRAS.

ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE EL PRESTADOR DEL SERVICIO EN CONJUNTO CON BANOBRAS, APOYARÁ A LA INTEGRACIÓN CONTINUA Y TRANSPARENTE DE LOS SERVICIOS BAJO LAS PRIORIDADES Y NORMAS QUE BANOBRAS DETERMINE.

C. TRANSFERENCIA DE SERVICIOS A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

AL FINALIZAR EL CONTRATO, EL LICITANTE GANADOR SE COMPROMETE A PONER A DISPOSICIÓN DE BANOBRAS EL EQUIPAMIENTO PROPIEDAD DE ESTA, QUE FUE UTILIZADO PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO CON EL DESGASTE NATURAL DE LA PROPIA OPERACIÓN; ENTREGANDO PARA ELLO UNA BITÁCORA DE LOS CAMBIOS Y ADICIONES QUE REALIZÓ A LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO, DURANTE EL PERIODO QUE PROPORCIONÓ LOS SERVICIOS.

ANEXO 1J

LUGAR DONDE SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS.



LOS SERVICIOS DESCRITOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, SE DEBERAN PRESTAR EN LOS SIGUIENTE INMUEBLES:

ID	INMUEBLES DE BANOBRAS	DOMICILIO
1	LA FE	AV. JAVIER BARROS SIERRA NO. 515, COL. LOMAS DE SANTA FE, DELEG. ALVARO OBREGON, C.F. 01219 MÉXICO, D.F. CONMUTADOR: 5270 1200
2	EL BATAN	AV. SAN JERÓNIMO 477, COL. TIZAPAN SAN ANGEL, CP. 01090 DEL ALVARO OBREGÓN, MEXICO D.F.
3	CBNDI	MITLA 394, COL. NARVATE, C.P. 03020 DEL. BENITO JUÁREZ, MEXICO D.F.
4	ALMACEN	AV. JESUS GARCIA NUM. 140, COL. BUENAVISTA, DELEGACION CUAUHTEMOC, MEXICO D.F.
5	SINDICATO	HIDALGO 220, COL. CARMEN COYOACAN, C.P. 04000 DEL. COYOACAN, MEXICO D.F.
6	CASA DEL JUBILADO	CALLE GUANABANA NO. 82, COL. NUEVA SANTA MARIA LA RIBERA, C.P. DEL. AZCAPOTZALCO, MEXICO D.F.
INMUEBLES EN EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA MEXICANA		
1	AGUASCALIENTES	AV. AGUASCALIENTES NORTE NO.417, FRACC. BOSQUES DEL PRADO SUR, C.P. 20127 AGUASCALIENTES, AGS. TEL. (01 449) 912 1265, 912 0862 FAX (01 449) 912 1096 E-MAIL: AGUASCAL@BANOBRAS.GOB.MX
2	BAJA CALIFORNIA	AV. REFORMA NO.787, COL. CENTRO, C.P. 21100, MEXICALI, B.C. TEL. (01 686) 551 2923, 552 2970 FAX (01 686) 552 9601 E-MAIL: MEXICALI@BANOBRAS.GOB.MX
3	BAJA CALIFORNIA SUR	DIONISIA VILLARINO NO. 2130, COL. LOS OLIVOS, C.P. 23040, LA PAZ, B.C.S. TEL. (01 612) 122 9811, 122 9833, 122 7752 FAX (01 612) 122 9822 E-MAIL: BACALSUR@BANOBRAS.GOB.MX
4	CAMPECHE	AV. RUIZ CORTINEZ NO. EDIFICIO TORRE DE CRISTAL, TORRE B 40.PISO, COL. CAMPECHE NUEVO, C.P. 24040, CAMPECHE, CAMP. TEL. (01 981) 816 4354 E-MAIL: CAMPECHE@BANOBRAS.GOB.MX
5	CHIAPAS	BOULEVARD DR. BELISARIO DOMINGUEZ NO. 2320, EDIFICIO MONTEAGUD 40. PISO, COL. RESIDENCIAL CAMPESTRE, C.P. 29030, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS. TEL. (01 961) 602 9265, 602 9556, 602 9606 Y 602 9619. E-MAIL: CHIAPAS@BANOBRAS.GOB.MX
6	CHIHUAHUA	CALLE 18 DE MARZO NO. 3107, COL. CENTRO, C.P. 31000, CHIHUAHUA, CHIP. TEL. (01 614) 415 8324, 415 8409 FAX (01 614) 416 4882 E-MAIL: CHIHUAHU@BANOBRAS.GOB.MX
7	COAHUILA	PERIFÉRICO LUIS ECHEVERRÍA NO. 1560, EDIFICIO TORRE SALTILLO, PISO 4, FRACC. GUANAJUATO ORIENTE, C.P. 25280, SALTILLO, COAH. TEL. (01 844) 416 6166, 416 5444 FAX (01 844) 416 9111 E-MAIL: COAHUILA@BANOBRAS.GOB.MX
8	COLIMA	CALLE PEDRO A. GALVAN SUR NO. 455, COL. CENTRO, C.P. 28000, COLIMA, COL. TEL. (01 312) 314 2041, 312 8065, 312 8840 FAX (01 312) 312 8842 E-MAIL: COLIMA@BANOBRAS.GOB.MX
9	DURANGO	PINO SUAREZ NO. 905 PONIENTE, COL. CENTRO, C.P. 34000, DURANGO, DGO. TEL. (01 618) 812 5502, 812 7798 FAX (01 618) 812 7799 E-MAIL: DURANGO@BANOBRAS.GOB.MX
10	ESTADO DE MEXICO	AV. ANDRES QUINTANA ROO NORTE NO. 109, 1ER. PISO, COL. DE LA MERCED Y ALAMEDA, C.P. 50080, TOLUCA, EDO. DE MEXICO TEL. (01 722) 215 9942, 214 9629 FAX (01 722) 214 6966 E-MAIL: EDOMEX@BANOBRAS.GOB.MX
11	GUANAJUATO	PASEO DE LA PRESA NO. 158, COL. PRESA DE LA OLLA, ZONA CENTRO, C.P. 36000, GUANAJUATO, GTO. TEL. (01 473) 731 0710, 731 0580 FAX (01 473) 731 0542 E-MAIL: GUANAJTO@BANOBRAS.GOB.MX
12	GUERRERO	IGNACIO RAMÍREZ NO. 8 ESQ. VALERIO TRUJANO, COL. CENTRO, C.P. 39000, CHILPANCIÑO, GRO. TEL. (01 747) 472 5648, 472 7595, 472 2905 FAX (01 747) 472 7595 E-MAIL: GUERRERO@BANOBRAS.GOB.MX

ID.	INMUEBLES DE BANOBRAS	DOMICILIO
13	HIDALGO	AV. JUAREZ NO. 401 COL. PERIODISTAS, C.P. 42060, PACHUCA, HGO. TEL. (01 771) 713 1822 Y 713 1833 FAX (01 771) 7 13 18 44 E-MAIL: HIDALGO@BANOBRAS.GOB.MX
14	JALISCO	CALLE ALBERTA NO. 2288, 2º PISO, ESQ. AV. PATRIA, FRACC. COLOMOS, C.P. 44660, GUADALAJARA, JAL. TEL. (01 33) 3640 4997, 3640 4989, 90, 91 Y 95 FAX (01 33) 3640 4989 E-MAIL: JALISCO@BANOBRAS.GOB.MX
15	MICHOACAN	CORREGIDORA NO. 310, COL. CENTRO, C.P. 58000, MORELIA, MICH. TEL. (01 443) 313 1338, 313 1681 FAX (01 443) 312 4302 E-MAIL: MICHOACA@BANOBRAS.GOB.MX
16	MORELOS	AV. MORELOS SUR NO. 144, COL. LAS PALMAS, C.P. 62050, CUERNAVACA, MOR. TEL. (01 777) 312 9052, 312 9054 FAX (01 777) 312 9055 E-MAIL: MORELOS@BANOBRAS.GOB.MX
17	NAYARIT	BLVD. TEPIC XALISCO NO. 64 INT. 2 Y 3, FRACC. JARDINES DE LA CRUZ, C.P. 63168, TEPIC, NAY. TEL. (01 311) 213 3711, 213 0088 FAX (01 311) 213 7823 E-MAIL: NAYARIT@BANOBRAS.GOB.MX
18	NUEVO LEON	AV. FRANCISCO I. MADERO NO. 2911 PONIENTE, COL. MITRAS CENTRO, C.P. 64460, MONTERREY, N.L. TEL. (01 81) 8333 4589, 8333 4758 FAX (01 81) 8333 4828 E-MAIL: NUEVOLEON@BANOBRAS.GOB.MX
19	OAXACA	VIOLETAS NO. 220, COL. REFORMA, C.P. 68050, OAXACA DE JUAREZ, OAX. TEL. (01 951) 518-7039, 518-7040, 518-7041, 518-7043 E-MAIL: OAXACA@BANOBRAS.GOB.MX
20	PUEBLA	TEZIUTLAN SUR NO. 36, COL. LA PAZ, C.P. 72160, PUEBLA, PUE. TEL. (01 222) 231 8358, 231 8359 FAX (01 222) 231 8361 E-MAIL: PUEBLA@BANOBRAS.GOB.MX
21	QUERETARO	ZARAGOZA NO. 279 PONIENTE ESQ. TECNOLOGICO 1ER. PISO, COL. EL PRADO, C.P. 76030, QUERETARO, QRO. TEL. (01 442) 215 3932, 215 3937 FAX (01 442) 215 4008 E-MAIL: QUERETAR@BANOBRAS.GOB.MX
22	QUINTANA ROO	AVENIDA HEROES NO. 12, COL. CENTRO, C.P. 77001, CHETUMAL, Q.ROO TEL. (01 983) 832 8090, 832 2836, 832 1007 FAX (01 983) 832 0147 E-MAIL: QUINTANA@BANOBRAS.GOB.MX
23	SAN LUIS POTOSI	AV. INSURGENTES NO. 1221 SUR, EDIF. TORRE LAS AMERICAS, PISO 7, COL. CENTRO, C.P. 80129, CULIACAN, SIN. TEL. (01 667) 717 2065, 617 2067 FAX (01 667) 717 2068 E-MAIL: SINALOA@BANOBRAS.GOB.MX
24	SINALOA	AV. SANTOS DEGOLLADO NO. 900, COL. TEQUISQUIAPAN, C.P. 78230, SAN LUIS POTOSI, S.L.P. TEL. (01 444) 817 5716, 817 5724 FAX (01 444) 817 5628 E-MAIL: SANLUIS@BANOBRAS.GOB.MX
25	SONORA	BLVD. EUSEBIO KINO NO. 309, PISO 12, EDIF. TORRE DE HERMOSILLO, COL. COUNTRY CLUB, C.P. 83010, HERMOSILLO, SON. TEL. (01 662) 289 0228, 289 0229 FAX (01 662) 289 0231 E-MAIL: SONORA@BANOBRAS.GOB.MX
26	TABASCO	AV. GREGORIO MENDEZ NO. 1514, COL. JESUS GARCIA, C.F. 86040, VILLAHERMOSA, TAB. TEL. (01 993) 352 0393, 352 0396 FAX (01 993) 352 0393 E-MAIL: TABASCO@BANOBRAS.GOB.MX
27	TAMAULIPAS	BLVD. ADOLFO LOPEZ MATEOS NO. 635, FRACC. VALLE DE AGUAYO, C.P. 87020, CD. VICTORIA, TAMPS. TEL. (01 834) 3 16 71 94, 3 16 71 95 FAX (01 834) 3 16 71 94 E-MAIL: TAMAULIP@BANOBRAS.GOB.MX
28	TLAXCALA	BLVD. SANTA ANA-TLAXCALA NO.194, LOC. 8 Y 9, PLAZA PREMIER, COL. INDUSTRIAL SANTA ANA CHIAUTEMPAN, C.P. 90800, TLAXCALA, TLAX. TEL. (01 246) 462 3945, 462 6754 FAX (01 246) 462 7883 E-MAIL: TLAXCALA@BANOBRAS.GOB.MX
29	VERACRUZ	AV. ORIZABA NO. 131, COL. OBRERO CAMPESINA, C.P. 91020, JALAPA, VER. TEL. (01 228) 814 9196, 814 9770 AL 73 FAX (01 228) 814 9771 E-MAIL: VERACRUZ@BANOBRAS.GOB.MX
30	YUCATAN	CALLE 64 NO. 509 POR 63 Y 65, COL. CENTRO, C.P. 97000, MERIDA, YUC. TEL. (01 999) 923 4203, 923 4666, 924 9991 FAX (01 999) 923 4555 E-MAIL: YUCATAN@BANOBRAS.GOB.MX
31	ZACATECAS	AV. CONSTITUCION NO. 134, COL. LOMAS DE LA SOLEDAD, C.P. 98040, ZACATECAS, ZAC. TEL. (01 492) 922 1369, 922 3164 FAX (01 492) 922 1481 E-MAIL: ZACATECA@BANOBRAS.GOB.MX

CON EL FIN DE QUE SE TENGAN LA POSIBILIDAD DE VERIFICAR LAS CONDICIONES DE LOS INMUEBLES TIPO, BANOBRAS PROGRAMARA VISITAS Y RECORRIDOS EN LOS INMUEBLES RELACIONADOS EN LA TABLA SIGUIENTE DE CONFORMIDAD CON EL SIGUIENTE CALENDARIO:

ID	INMUEBLES DE BANOBRAS	FECHA DE LA VISITA	HORARIO DE LA VISITA
1	LA FE	SE ESTABLECERÁ EN LA JUNTA DE ACLARACIONES	INICIO 9:00 HRS. TÉRMINO 14:00 HRS.
INMUEBLES EN EL INTERIOR DE LA REPUBLICA MEXICANA			
10	ESTADO DE MEXICO	SE ESTABLECERÁ EN LA JUNTA DE ACLARACIONES	INICIO 9:00 HRS. TÉRMINO 14:00 HRS.
16	MORELOS	SE ESTABLECERÁ EN LA JUNTA DE ACLARACIONES	INICIO 9:00 HRS. TÉRMINO 14:00 HRS.
20	PUEBLA	SE ESTABLECERÁ EN LA JUNTA DE ACLARACIONES	INICIO 9:00 HRS. TÉRMINO 14:00 HRS.

LAS VISITAS A LOS INMUEBLES NO SERÁN OBLIGATORIAS Y POR LO TANTO NO SE EXPEDIRÁ DOCUMENTO DE ASISTENCIA.

RESPONSABILIDAD CIVIL.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO, DEBERÁ MANTENER DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO UN SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL, CONTRATADO CON LA EMPRESA ASEGURADORA LEGALMENTE AUTORIZADA, Y ENTREGAR LA PÓLIZA CORRESPONDIENTE, JUNTO CON EL COMPROBANTE DE PAGO RESPECTIVO, QUE AMPARE UNA CANTIDAD EQUIVALENTE AL 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL MONTO MÁXIMO DEL CONTRATO, SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA), A EFECTO DE GARANTIZAR EL PAGO DE INDEMNIZACIÓN HASTA POR DICHA CANTIDAD, POR LOS DAÑOS QUE SE PUEDAN OCASIONAR A LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES PROPIEDAD DE BANOBRAS, A SUS EMPLEADOS O A TERCERAS PERSONAS, O DE CUALQUIER CAUSA IMPUTABLE AL PRESTADOR DEL SERVICIO O A SU PERSONAL.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO SERÁ RESPONSABLE DE LA LEGALIDAD Y AUTENTICIDAD, ASÍ COMO EN CASO DE INFRINGIR O VIOLAR DERECHOS DE AUTORÍA O PATENTES DEL SOFTWARE (APLICACIONES, UTILERÍAS, PROGRAMAS, ETC.) Y HARDWARE (SERVIDORES, PC'S, UPS, ETC.) QUE UTILICE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN,

EL PRESTADOR DEL SERVICIO SERÁ RESPONSABLE DE LA RELACIÓN LABORAL DE SU PERSONAL, QUE ESTÉ INVOLUCRADO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN, LIBERANDO DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD A BANOBRAS.

EL PRESTADOR DEL SERVICIOS Y EN SU CASO, SUS ASOCIADOS, SE OBLIGAN A NO DIVULGAR NI UTILIZAR LA INFORMACIÓN QUE CONOZCA EN EL DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO RESULTANTE DEL PROCESO LICITATORIO, ASÍ COMO A CUIDAR EN SU CASO, LOS DOCUMENTOS Y SISTEMAS EN INFORMÁTICA (SOFTWARE Y HARDWARE), A QUE TUVIERA ACCESO.

ANEXO 1K

PAGOS, PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES

Handwritten signature or initials

FORMA DE PAGO.

LA FORMA DE PAGO SE CUBRIRÁ POR PARTE DE BANOBRAS, MEDIANTE PAGOS MENSUALES POR SERVICIOS DEVENGADOS Y ACREDITADOS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO, EN UN PLAZO QUE NO PODRÁ EXCEDER DE LOS 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS FACTURAS, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 47 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

PARA QUE EL PAGO PROCEDA, LA FACTURACIÓN DEBERÁ PRESENTARSE DEBIDAMENTE REQUISITADA Y RECIBIDA A ENTERA SATISFACCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, DEBIENDO PRESENTAR LA FACTURACIÓN, CON EL DESGLOSE POR INMUEBLE Y UNIDAD ADMINISTRATIVA, ASÍ COMO EL SOPORTE DOCUMENTAL QUE COMPROBE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

PARA PROCEDER CON EL TRÁMITE INICIAL DE LA FACTURACIÓN POR SERVICIOS DEVENGADOS, QUE CORRESPONDERÁN A LA CANTIDAD DE PERFILES DE SERVICIOS INSTALADOS Y OPERANDO, LOS CUALES DEBERÁN INCLUIR LOS SERVICIOS ASOCIADOS QUE SE SOLICITAN EN EL ANEXO I, EXCEPTO LOS QUE SON BAJO DEMANDA.

PARA LA REALIZACIÓN DE LOS PAGOS, SE VERIFICARÁ EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESPECIFICADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN ANEXO I.

PENAS CONVENCIONALES.**ENTREGABLES INICIALES.****EDIFICIO SEDE.****CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES.**

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIONES
DISEÑO, IMPLEMENTACION Y PUESTA EN OPERACION DEL CENTRO DE CERTIFICACION DE APLICACIONES.	40 DIAS NATURALES / POSTERIORES A LA FECHA DE INICIO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO CELEBRADO CON EL LICITANTE GANADOR.	2 AL MILLAR POR CADA DIA NATURAL DE ATRASO SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE LOS SERVICIOS DE TODOS LOS INMUEBLES.

CERTIFICACIÓN INICIAL DE APLICACIONES.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIONES
CERTIFICACION INICIAL DE LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES Y SOFTWARE COMERCIAL ENTREGADAS POR BANOBRAS	35 DIAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE ACEPTACION OFICIAL DE BANOBRAS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE APLICACIONES.	2 AL MILLAR POR CADA DIA NATURAL DE ATRASO SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE LOS SERVICIOS DE TODOS LOS INMUEBLES.

POR INMUEBLE.**PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS PERFILES DE SERVICIO SOLICITADOS POR CADA INMUEBLE.**

INMUEBLE	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIONES
LA FE	1 DE NOVIEMBRE DE 2007	33% POR CADA DIA DE ATRASO, DE LA SUMA DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO Y DEL COSTO DE INSTALACION, MIGRACION Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS PERFILES NO ENTREGADOS POR CADA SERVICIO DESFASADO.
EL BATAN	1 DE NOVIEMBRE DE 2007	33% POR CADA DIA DE ATRASO, DE LA SUMA DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO Y DEL COSTO DE INSTALACION, MIGRACION Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS PERFILES NO ENTREGADOS POR CADA SERVICIO DESFASADO.

INMUEBLES	NIVEL DE SERVICIO	CONDICIONES
CENDI	1 DE NOVIEMBRE DE 2007	33% POR CADA DIA DE ATRASO, DE LA SUMA DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO Y DEL COSTO DE INSTALACION, MIGRACION Y PUESTA EN OPERACION DE LOS PERFILES NO ENTREGADOS POR CADA SERVICIO DESFASADO.
ALMACEN	1 DE NOVIEMBRE DE 2007	33% POR CADA DIA DE ATRASO, DE LA SUMA DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO Y DEL COSTO DE INSTALACION, MIGRACION Y PUESTA EN OPERACION DE LOS PERFILES NO ENTREGADOS POR CADA SERVICIO DESFASADO.
SINDICATO	1 DE NOVIEMBRE DE 2007	33% POR CADA DIA DE ATRASO, DE LA SUMA DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO Y DEL COSTO DE INSTALACION, MIGRACION Y PUESTA EN OPERACION DE LOS PERFILES NO ENTREGADOS POR CADA SERVICIO DESFASADO.
CASA DEL JUBILADO	1 DE NOVIEMBRE DE 2007	33% POR CADA DIA DE ATRASO, DE LA SUMA DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO Y DEL COSTO DE INSTALACION, MIGRACION Y PUESTA EN OPERACION DE LOS PERFILES NO ENTREGADOS POR CADA SERVICIO DESFASADO.

INMUEBLES EN EL INTERIOR DE LA REPUBLICA MEXICANA

AGUASCALIENTES	15 DE NOVIEMBRE DE 2007	33% POR CADA DIA DE ATRASO, DE LA SUMA DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO Y DEL COSTO DE INSTALACION, MIGRACION Y PUESTA EN OPERACION DE LOS PERFILES NO ENTREGADOS POR CADA SERVICIO DESFASADO.
BAJA CALIFORNIA		
BAJA CALIFORNIA SUR		
CAMPECHE		
CHIAPAS		
CHIHUAHUA		
COAHUILA		
COLIMA		
DURANGO		
ESTADO DE MEXICO		
GUANAJUATO		
GUERRERO		
HIDALGO		
JALISCO		
MICHOACAN		
MORELOS		
NAYARIT		
NUEVO LEON		
OAXACA		
PUEBLA		
QUERETARO		
QUINTANA ROO		
SAN LUIS POTOSI		
SINALOA		
SONORA		
TABASCO		
TAMAULIPAS		
TLAXCALA		
VERACRUZ		
YUCATAN		
ZACATECAS		

DEDUCCIONES.

EL INCUMPLIMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO (DE UN MISMO NIVEL DE SERVICIO ESPECÍFICO) DURANTE TRES PERIODOS CONSECUTIVOS (SE DEBERÁ ENTENDER POR PERIODO LA MEDICIÓN MENSUAL DEL NIVEL DE SERVICIO ESPECÍFICO) SERÁ MOTIVO DE RESCISIÓN DEL CONTRATO.

HORAS HOMBRE PARA EVENTOS DE GUARDIA AL AÑO.

PRESTACION DEL SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCIONES
SERVICIO DE HORAS HOMBRE PARA EVENTOS DE GUARDIA AL AÑO, EN LOS QUE SE REQUIERA ATENCIÓN DE PERSONAL DE SOPORTE EN SITIO, EN HORARIOS Y DÍAS NO HÁBILES (DE 21:00 HORAS DE UN DÍA A 08:00 HORAS DEL SIGUIENTE, DE LUNES A VIERNES; SÁBADOS, DOMINGOS Y DÍAS FESTIVOS EN HORARIOS DE 24 HORAS).	CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DEL EVENTO DE GUARDIA EN LAS HORAS Y DÍAS SOLICITADOS; PREVIA NOTIFICACIÓN DE 24 HORAS NATURALES DE ANTICIPACIÓN POR PARTE DE BANOBRAS.	2 AL MILLAR SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS.
ATENCIÓN DE REPORTES DURANTE UN EVENTO DE GUARDIA (HORAS HOMBRE).	DENTRO DE LOS 30 MINUTOS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DEL REPORTE.	1 AL MILLAR SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS
SOLUCIÓN DE REPORTES DURANTE UN EVENTO DE GUARDIA (HORAS HOMBRE).	DENTRO DE LAS 3 HORAS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DEL REPORTE.	20% DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO AFECTADO POR CADA HORA HÁBIL DE ATRASO DEL SERVICIO DESFASADO.

DURANTE LA OPERACIÓN.

SUMINISTRO ADICIONAL DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL AL ORIGINALMENTE SOLICITADO.

PRESTACION DEL SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCIONES
SUMINISTRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL EN EDIFICIO LA FE	TRES DIAS HÁBILES POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD. CONSIDERANDO LA ENTREGA-RECEPCIÓN DEL EQUIPO EN DÍAS Y HORAS HÁBILES.	33% POR CADA DÍA DE ATRASO, DE LA SUMA DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO Y DEL COSTO DE INSTALACION, MIGRACION Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS PERFILES NO ENTREGADOS POR CADA SERVICIO DESFASADO.
SUMINISTRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL EN EL RESTO DE LOS EDIFICIOS	TRES DIAS HÁBILES POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD. CONSIDERANDO LA ENTREGA-RECEPCIÓN DEL EQUIPO EN	33% POR CADA DÍA DE ATRASO, DE LA SUMA DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO Y DEL COSTO DE INSTALACION.

	DIAS Y HORAS HABLES.	MIGRACION Y PUESTA EN OPERACION DE LOS PERFILES NO ENTREGADOS POR CADA SERVICIO DESFASADO.
Falta de asistencia y/o retardo de los Coordinadores del Servicio	ENTRADA CON TOLERANCIA MAXIMA DE 15 MINUTOS.	1 AL MILLAR POR CADA 30 MINUTOS DE RETARDO SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE SERVICIOS PROPORCIONADOS.

CERTIFICACIÓN ADICIONAL DE APLICACIONES.

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCIONES	MOTIVO DE LA DEDUCCION
CERTIFICACION DE UNA APLICACION INSTITUCIONAL	8 DIAS HABLES POSTERIORES A LA RECEPCION EN LA MESA DE SERVICIOS Y DE LA ENTREGA POR PARTE DE BANOBRAS DE: MANUAL DE INSTALACION, MEDIO CON LA APLICACION A CERTIFICAR, ACCESO A RUTAS, DIRECTORIOS O SERVIDORES NECESARIOS PARA LA PRUEBA Y CERTIFICACION.	4 AL MILLAR POR DIA HABIL DE ATRASO SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE SERVICIOS PROPORCIONADOS	POR INCUMPLIMIENTO EN EL NIVEL DE SERVICIO
CERTIFICACION DE UNA APLICACION O SOFTWARE COMERCIAL.	FECHAS PACTADAS POR SERVICIOS BAJO DEMANDA (RECEPCION EN LA MESA DE SERVICIOS Y DE LA ENTREGA POR PARTE DE BANOBRAS DE: MEDIO CON LA APLICACION A CERTIFICAR Y LICENCIA DE USO DE LA APLICACION).	4 AL MILLAR POR DIA HABIL DE ATRASO SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE SERVICIOS PROPORCIONADOS	POR INCUMPLIMIENTO EN EL NIVEL DE SERVICIO

DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS.

ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REPORTES.

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCIONES	MOTIVO DE LA DEDUCCION
ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA TOTALIDAD DE REPORTES SOBRE INCIDENTES Y PROBLEMAS LEVANTADOS EN LA MESA DE SERVICIOS	MAYOR O IGUAL 98% RESUELTOS EN UN MAXIMO DE 4 HORAS HABLES EN EDIFICIO SEDE DE OFICINAS CENTRALES, 8 HORAS EN LA ZONA METROPOLITANA Y 16 HORAS EN LOS ESTADOS DE LA REPUBLICA.	10% DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO DESFASADO POR CADA HORA HABIL DE ATRASO EN CADA SERVICIO.	POR PUNTO PORCENTUAL O FRACCIÓN MENOR AL NIVEL DE SERVICIO

SERVICIOS PARA USUARIOS AUTORIZADOS.

REPORTES.

REPORTE FORENSE DE INCIDENTES O PROBLEMAS MAYORES.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCIONES	MOTIVO DE LA DEDUCCIÓN
ENTREGA DEL REPORTE FORENSE, DOCUMENTANDO DETALLADAMENTE UN INCIDENTE O PROBLEMA PRESENTADO	1 DÍA HÁBIL DESPUES DE RECIBIDA LA SOLICITUD EN LA MESA DE SERVICIOS POR EL PERSONAL AUTORIZADO POR BANOBRAS.	10% DEL COSTO UNITARIO DEL PERFIL DE SERVICIO DESFASADO, POR CADA HORA HÁBIL DE ATRASO POR SERVICIO.	POR DÍA HÁBIL DE INCUMPLIMIENTO EN EL NIVEL DE SERVICIO

OTROS REPORTES PARA LA VALIDACIÓN DEL SERVICIO.

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCIONES	MOTIVO DE LA DEDUCCIÓN
ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS. DETALLES DEL INVENTARIO DE ACTIVOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN INVOLUCRADOS, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, POR INMUEBLE, EDIFICIO, PISO.	DETALLES DEL INVENTARIO DE ACTIVOS DE TECNOLOGÍAS DE DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.	1 AL MILLAR POR HORA O FRACCIÓN DE INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE LOS SERVICIOS	POR CADA DÍA HÁBIL DE INCUMPLIMIENTO EN EL NIVEL DE SERVICIO
TENDENCIAS DE UTILIZACIÓN DE EQUIPOS. DETALLES DE LA UTILIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMPUTO PERSONAL UTILIZADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.	1 AL MILLAR POR HORA O FRACCIÓN DE INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE LOS SERVICIOS	POR CADA DÍA HÁBIL DE INCUMPLIMIENTO EN EL NIVEL DE SERVICIO
ANÁLISIS DE CAUSAS. DETALLES DE LOS RESULTADOS DE CADA ANÁLISIS DE CAUSAS DE LOS PROBLEMAS REPORTADOS Y EL PLAN PARA PREVENIR O EVITAR FUTUROS INCIDENTES.	DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.	1 AL MILLAR POR HORA O FRACCIÓN DE INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE LOS SERVICIOS	POR CADA DÍA HÁBIL DE INCUMPLIMIENTO EN EL NIVEL DE SERVICIO

ENTREGABLE	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCIONES	PENALIZACIÓN
CAMBIOS DE PERSONAL. REPORTE DE CAMBIOS PROPUESTOS EN LAS POSICIONES CLAVE. INDICANDO RAZÓN DE CAMBIO DEL RECURSO Y PLAN DE TRANSFERENCIA DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.	DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.	1 AL MILLAR POR HORA O FRACCIÓN DE INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE LOS SERVICIOS	POR CADA DÍA HABIL DE INCUMPLIMIENTO EN EL NIVEL DE SERVICIO
ESTADO DE PROBLEMAS ACTIVOS. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS ACTIVOS, ACCIONES PROPUESTAS Y EJECUTADAS, ASÍ COMO FECHAS PREVISTAS DE SOLUCIÓN.	DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.	1 AL MILLAR POR HORA O FRACCIÓN DE INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE LOS SERVICIOS	POR CADA DÍA HABIL DE INCUMPLIMIENTO EN EL NIVEL DE SERVICIO
CONTROL DE CAMBIOS. PARA ALTAS DE EQUIPOS Y CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA BAJO RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR.	24 HORAS NATURALES ANTES DE LA FECHA EN LA QUE SE DEBA DE EJECUTAR EL CAMBIO, DEBIDAMENTE AUTORIZADO POR BANOBRAS.	1 AL MILLAR POR HORA O FRACCIÓN DE INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO SOBRE EL COSTO TOTAL MENSUAL DE LOS SERVICIOS	POR CADA DÍA HABIL DE INCUMPLIMIENTO EN EL NIVEL DE SERVICIO

0 6074



GNR Apoyo Estratégico, S.A. de C.V.
Providencia No.713, Colonia del Valle
C.P. 03100 México, D.F.

Tel: 1253-0730
Fax: 1253-0731

www.gnr.com.mx

México, D.F. a 2 de mayo de 2013.

Lic. Leticia del Carmen Pavón Hernández
Gerente de Adquisiciones



Avenida Javier Barros Sierra No. 515
Col. Lomas de Santa Fe, CP 01219
México, DF
Presente

Por medio de la Presente, Aprovecho para saludarlo y agradecerle la invitación a participar en la elaboración de una Investigación de Mercado (IM) para proporcionarles la cotización referente al "Servicio de Soporte y Suministro de Equipos de Cómputo Personal y de Equipos de Proyección", la cual ponemos a su amable consideración:

El presente documento tiene la finalidad de integrar información de referencia como parte de una Investigación de Mercado (IM) que realiza el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C. (BANOBRAS). La información se integra en formato original (hojas membretadas) de nuestra empresa GNR Apoyo Estratégico, SA de CV y está firmada por el área responsable.

IMPORTANTE AVISO DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en todas las páginas de este documento/propuesta constituye información confidencial para la "Servicio de Soporte y Suministro de Equipos de Cómputo Personal y de Equipos de Proyección" y se proporciona para efectos de evaluación presupuestal únicamente; por lo que su contenido no representa ningún tipo de compromiso de venta, prestación de servicios o contrato.

Atentamente:

Lic. Magdalena García Dingler
Directora de Cuentas Especiales
GNR Apoyo Estratégico, SA de CV

BANOBRAS
Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C.
2013 MAY -7 PM 1:54
GERENTE DE
ADQUISICIONES

557

GNR Apoyo Estratégico, S.A. de C.V.
 Providencia No.713, Colonia del Valle
 C.P. 03100 México, D.F.

Tel: 1253-0730
 Fax: 1253-0731

www.gnr.com.mx

Nuestra propuesta está realizada de acuerdo a los cumplimientos solicitados por BANOBRAS.

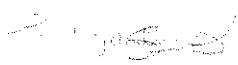
Tipo	Precio Unitario Mensual	Precio Total Mensual
Perfil de Escritorio	\$ 327,000	\$394,035.00
Perfil Portátil con replicador de puertos	\$380.00	\$20,520.00
Perfil Portátil	\$360.00	\$28,440.00
Perfil Provección	\$381.00	\$24,765.00

Notas:

- Los precios se encuentran en Moneda Nacional..
- Los precios no incluyen el IVA.
- Vigencia de la cotización 30 días naturales.
- Los precios están cotizados en base a que Banobras continúe con el uso de los equipos que actualmente tiene instalados y que se encuentran dentro de los servicios del Contrato No. DAGA/075/2007 con vigencia hasta el 30 de junio del 2013. Se propone la continuidad en el uso del equipo actualmente instalado debido a que cualquier cambio de infraestructura tomaría al menos 30 días para la migración de la infraestructura actual a una nueva.

MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE SOY LA PERSONA FACULTADO PARA REALIZAR LA COTIZACIÓN.

ATENTAMENTE:


 Lic. Magdalena García Dingler
 Directora de Cuentas Especiales
 GNR APOYO ESTRATEGICO, SA DE CV



BANCO GENERAL DE CREDITOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, S.A.C.

REQUISICIÓN DE ARTÍCULOS, SERVICIOS Y OBRAS EN GENERAL

FECHA DE ELABORACIÓN

27 05 2013

DÍA MES AÑO

No. DE CONCEPTO PRESUP.

33903

FOLIO

201

NOMBRE DEL ÁREA SOLICITANTE:

Gerencia de Servicios de Tecnologías de Información

No. DE ÁREA

174200

NOMBRE DEL SOLICITANTE:

Ing. Gerardo Pavón Luna

UBICACIÓN

LA FE

EXTENSIÓN

1315, 1277

NOTA: NO SOLICITAR EN UNA MISMA REQUISICIÓN BIENES DE DIFERENTE CONCEPTO PRESUPUESTAL

PARTIDA	DESCRIPCIÓN DEL BIEN, SERVICIO U OBRA		CANTIDAD	UNIDAD	EXISTENCIA ACTUAL	CONSUMO ANUAL ESTIMADO	ATENVIDA CON PEDIDO, ÓRDEN DE COMPRA, ÓRDEN DE SERVICIO O CONTRATO No.
	CLAVE	NOMBRE O DESCRIPCIÓN					
2013 JUN 28 PM 1:38	GERENCIA DE ADQUISICIONES	Continuidad del servicio de soporte y suministro de equipos de cómputo personal y de equipos de proyección	1				 25 MAY 2013 GERENCIA DE PROGRAMACIÓN Y CONTROL PRESUPUESTAL No. de Concepto: 33903 No. de Área: 174200 Importe: \$3,000,000. Autorización Presupuestal: 8483
		Clave Cucop: 33900012 <table border="1"> <tr> <td>2013</td> <td>\$3,000,000.00 M.N.</td> </tr> </table> Tres millones de pesos 00/100 M.N.					
2013	\$3,000,000.00 M.N.						

OBSERVACIONES:

\$3,000,000.00 pesos M.N.

IMPORTANTE:

- PROPORCIONAR EN DETALLE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS BIENES, SERVICIOS U OBRAS SOLICITADOS.
 - LA GERENCIA DE ADQUISICIONES ÚNICAMENTE ES RESPONSABLE DE ADQUIRIR O CONTRATAR LOS BIENES, SERVICIOS Y OBRAS AMPARADOS EN ESTA REQUISICIÓN Y SUS ANEXOS DE ACUERDO A LO ESPECIFICADO EN LOS MISMOS.
 - EN CASO DE EXISTIR UNA COMPRA ANTERIOR DEL ARTÍCULO, SERVICIO U OBRA REQUERIDA LAS ÁREAS SOLICITANTES DEBEN AÑOTAR AL REVERSO LOS DATOS CORRESPONDIENTES.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DEL ÁREA SOLICITANTE

Ing. Gerardo Pavón Luna
GERENTE DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Vo. Bo. DEL SUBDIRECTOR DE ÁREA

Ing. Luis Efraín Ramírez García
SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

ACUSE DE RECIBIDO DEL RESPONSABLE DEL TRÁMITE

NOMBRE, FIRMA Y FECHA

Vo. Bo. DEL GERENTE DE ADQUISICIONES PARA TRÁMITE DE LA REQUISICIÓN

NOMBRE Y FIRMA