

CONVENIO POR EL QUE SE MODIFICA EL PEDIDO ABIERTO PLURIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO. DAS-TEC-004/17 Y SUS CONVENIOS MODIFICATORIOS NO. CM-022/2020, CM-025/2020 Y CM-003/2021, QUE CON FUNDAMENTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTO Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y SU REGLAMENTO, CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, EN LO SUCESIVO "EL INEA", REPRESENTADO POR ANTONIO QUINTAL BERNY, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, ASISTIDO EN ESTE ACTO POR OSCAR ULISES CONTRERAS LUNA, SUBDIRECTOR TÉCNICO, ASÍ TAMBIEN COMO POR ROBERTO RAMÍREZ GUZMÁN, JEFE DE DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIOS; POR LA OTRA PARTE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR AXEL ALBERTO DUARTE CORONA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR", A QUIENES ACTUANDO CONJUNTAMENTE SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES" AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

## ANTECEDENTES

1. Con fecha 31 de octubre de 2017, "**LAS PARTES**" suscribieron el pedido abierto plurianual de prestación de servicios no. **DAS-TEC-004/17**, cuyo objeto se cita textualmente: "**EL PROVEEDOR**" se obliga con "**EL INEA**" a prestar los "Servicios Administrados de Cómputo para Oficinas Centrales, Institutos Estatales, Delegaciones y Coordinaciones de Zona 2017-2020".
2. Con fecha 23 de abril de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.
3. Mediante oficio número UAF/1083/2020 de fecha 04 de junio de 2020, el Titular de la Unidad de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación Pública, hace del conocimiento al INEA de la reducción presupuestal en un 75% al presupuesto otorgado inicialmente para el ejercicio fiscal 2020.
4. En la cláusula Segunda de "**EL PEDIDO**", se estableció lo que a la letra dice:

### "Segunda.- Monto.

"**LAS PARTES**" acuerdan que el monto mínimo por la prestación del servicio, objeto del presente pedido es la cantidad de \$50,273,227.56 (cincuenta millones doscientos setenta y tres mil doscientos veintisiete pesos 56/100 M.N.), que incluye el Impuesto al Valor Agregado, y como monto máximo la cantidad de \$125,683,068.93 (ciento veinticinco millones seiscientos ochenta y tres mil sesenta y ocho pesos 93/100 M.N.) que incluye el Impuesto al Valor Agregado, que se cubrirá contra entrega del servicio contratado como se detalla en el Anexo Técnico.

Así mismo, convienen "**LAS PARTES**" que por ninguna circunstancia el precio pactado variará durante la vigencia del presente pedido.

Si "**EL PROVEEDOR**" recibiera pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades entregadas más los intereses que se calculara conforme a una tasa que será igual a la establecida en el Código Fiscal de la Federación como si se tratara del supuesto de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los recargos se calcularan sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computará por los días naturales, desde la fecha del pago hasta que se ponga a disposición de "**EL INEA**".

5. Así también, en la cláusula Octava del pedido primigenio, se estableció lo que a la letra dice:

### "Octava.- Vigencia.

La vigencia del presente pedido será a partir del día 01 de diciembre de 2017 al 30 de noviembre de 2020."



6. "LAS PARTES" con fundamento en el artículo 55 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y el artículo 102 de su Reglamento, acordaron que por el periodo de suspensión de servicio del periodo del 01 de abril al 30 de junio de 2020 consideraron efectivamente recibidos los siguientes servicios:

Descripción	CANTIDAD DE SERVICIOS EFECTIVAMENTE RECIBIDOS		
	ABRIL	MAYO	JUNIO
Tipo 4 perfil de ingeniería avanzada	1786	1786	1786
Tipo 7 perfil ultraligera portátil	433	433	433
Tipo 11 perfil diseño	9	9	9
Tipo 6 perfil tablet	4	4	4
Tipo 12 servidor para el procesamiento masivo de la información	36	36	36
Mesa de servicio	3	3	3
Personal en sitio	2	2	2
Mantenimiento correctivo	2	2	2

7. "EL INEA" se obligó a emitir un pago mensual promedio de \$943,742.09 I.V.A. incluido por el periodo de julio a noviembre de 2020 que equivalen al arrendamiento de 1,017 equipos de cómputo Tipo 4 perfil ingeniería, 230 equipos de cómputo Tipo 7 perfil ultraligera, 16 equipos de cómputo Tipo 11 perfil diseño, 18 tabletas Tipo 6 perfil tablet y 18 Tipo 12 perfil servidores. Así mismo, Proyecto Día, S.A. de C.V. y el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos acuerdan que los siguientes equipos serán retirados en cualquier momento previa manifestación de alguna de las partes, en tanto se realice el retiro de estos equipos, los mismos quedarán a resguardo del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos: 1,006 equipos de cómputo Tipo 4 perfil ingeniería, 207 equipos de cómputo Tipo 7 perfil ultraligera, 16 Tipo 11 perfil diseño, 19 Tipo 6 perfil Tablet y 18 Tipo 12 Servidor. Para estos bienes, los cuales serán retirados en cualquier momento previa manifestación de alguna de las partes, y que mientras tanto se realice el retiro de estos equipos, los mismos quedaran a resguardo del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, Proyecto Día, S.A. de C.V. hace de conocimiento del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos que el monto de deducible aplicable para estos bienes en calidad de resguardo es de un 20% para equipos de escritorio y 25% para equipos portátiles sobre el valor total comercial del bien o su sustituto en el momento del siniestro.
8. Con fecha 15 de julio de 2020 se suscribió el primer convenio modificatorio numero CM-022/2020 en el cual, se redujo el monto y cantidad de los servicios contratados derivado de la pandemia; con fecha 25 de noviembre de 2020 se suscribió el segundo convenio modificatorio numero CM-025/2020 cuyo objetivo fue la ampliación en monto por la cantidad máxima de \$956,078.59 y vigencia del 01 al 31 de diciembre de 2020 y finalmente, con fecha 28 de diciembre de 2020 se suscribió el tercer convenio modificatorio número CM-003/2021 cuyo objetivo fue la ampliación en monto, vigencia y cantidad de servicios, como se describe a continuación:



Descripción	CANTIDAD DE SERVICIOS PEDIDO PRIMIGENIO NO. DAS-TEC-004/17 Vigencia del 01 de diciembre de 2017 al 30 de noviembre de 2020	CANTIDAD DE SERVICIOS CONVENIO MODIFICATORIO CM-022/2020 Vigencia del 01 de julio al 30 de noviembre de 2020	CANTIDAD DE SERVICIOS CONVENIO MODIFICATORIO CM-025/2020 Vigencia del 01 al 31 de diciembre de 2020	CANTIDAD DE SERVICIOS CONVENIO MODIFICATORIO CM-003/2021 Vigencia del 01 de enero al 31 de marzo de 2021
Tipo 4 perfil de ingeniería avanzada	2034	1017	1017	1937
Tipo 7 perfil ultraligera portátil	461	230	230	323
Tipo 11 perfil diseño	33	16	16	29
Tipo 6 perfil tablet	40	18	18	35
Tipo 12 servidor para el procesamiento masivo de la información	36	12	12	36
Mesa de servicio	3	0	0	3
Personal en sitio	2	0	0	0
Mantenimiento correctivo	2	0	0	2

9. Para la formalización del presente convenio modificatorio se cuenta con la justificación de fecha 22 de marzo de 2021, signada por el Subdirector Técnico del área requirente para la modificación del Pedido abierto plurianual y sus respectivos Convenios Modificatorios, lo anterior con el objeto de mantener la continuidad y calidad de los *Servicios Administrados de Cómputo para Oficinas Centrales, Institutos Estatales, Delegaciones y Coordinaciones de Zona 2017-2020*, conforme a lo siguiente:

	Vigencia	Monto mínimo total I.V.A. incluido	Monto máximo total I.V.A. incluido	Observaciones
Pedido abierto plurianual DAS-TEC-004/17	01 de diciembre de 2017 al 30 de noviembre de 2020	\$50,273,227.57	\$125,683,068.93	
Convenio Modificatorio CM-022/2020	01 de julio al 30 de noviembre de 2020	\$46,350,124.72	\$115,875,311.81	Se redujo el monto y cantidad de servicios derivado de la pandemia
Convenio Modificatorio CM-025/2020	01 al 31 de diciembre de 2020	\$382,431.44	\$956,078.59	
Convenio Modificatorio CM-003/2021	01 de enero al 31 de marzo de 2021	\$2,908,131.74	\$7,270,329.34	
Convenio	01 de abril al 31 de julio de 2021	\$3,942,134.14	\$9,855,335.34	Ampliación en monto y vigencia
Totales	01 de diciembre de 2017 al 31 de julio de 2021	\$53,582,822.04	\$133,957,055.08	Montos totales de la suma de los Convenios Modificatorios CM-022/2020, CM-025/2020, CM-003/2021 y el nuevo Convenio



10. Mediante oficio ST/086/2021 de fecha 30 de marzo de 2021, el Subdirector Técnico del área requirente, solicita al Titular de la Unidad de Administración y Finanzas realizar los trámites respectivos para llevar a cabo el instrumento jurídico correspondiente a **"EL PEDIDO"** y a sus convenios modificatorios, dicha modificación corresponde a la ampliación en monto y vigencia, lo anterior con fundamento en los artículos 25 y 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 91 de su Reglamento, así como en la cláusula Vigésima séptima del citado instrumento jurídico.
11. Mediante oficio UAF/104/2021, de fecha 18 de marzo de 2021, el Titular de la Unidad de Administración y Finanzas de **"EL INEA"**, solicitó a **"EL PROVEEDOR"** informara a este Instituto mediante escrito, si aceptaba realizar el convenio modificatorio en monto, así como la ampliación en vigencia, además de mencionar que al término del presente convenio modificatorio **"EL PROVEEDOR"** deberá realizar la transmisión a título gratuito a favor de **"EL INEA"** de los equipos que se encuentren en condiciones de operación.
12. En contestación al oficio UAF/104/2021 del numeral que antecede, **"EL PROVEEDOR"**, mediante escrito de fecha 19 de marzo de 2021, acepto la petición de **"EL INEA"** manifestando su conformidad para dar continuidad a los servicios relacionados con **"EL PEDIDO"**, conforme a lo siguiente:

	Vigencia	Monto mínimo total I.V.A. incluido	Monto máximo total I.V.A. incluido	Observaciones
Pedido abierto plurianual DAS-TEC-004/17	01 de diciembre de 2017 al 30 de noviembre de 2020	\$50,273,227.57	\$125,683,068.93	
Convenio Modificatorio CM-022/2020	01 de julio al 30 de noviembre de 2020	\$46,350,124.72	\$115,875,311.81	Se redujo el monto y cantidad de servicios derivado de la pandemia
Convenio Modificatorio CM-025/2020	01 al 31 de diciembre de 2020	\$382,431.44	\$956,078.59	
Convenio Modificatorio CM-003/2021	01 de enero al 31 de marzo de 2021	\$2,908,131.74	\$7,270,329.34	
Convenio	01 de abril al 31 de julio de 2021	\$3,942,134.14	\$9,855,335.34	Ampliación en monto y vigencia
Totales	01 de diciembre de 2017 al 31 de julio de 2021	\$53,582,822.03	\$133,957,055.08	Montos totales de la suma de los Convenios Modificatorios CM-022/2020, CM-025/2020, CM-003/2021 y el nuevo Convenio

13. Para cubrir las erogaciones derivadas del presente convenio modificatorio, se cuenta con disponibilidad de recursos, mediante la autorización de Suficiencia Presupuestaria número ST/CM/06/2021, emitida por la Subdirección de Recursos Financieros, en la partida 32301 (Arrendamiento de equipo y bienes informáticos) del Presupuesto de Egresos autorizado a **"EL INEA"**. Asimismo, se cuenta con Requisición de Bienes y Servicios número UAF-ST-005/2021.





## DECLARACIONES

### Declaran "LAS PARTES" que:

**Primera.-** Las modificaciones a "EL PEDIDO" se ajustan a lo establecido por los artículos 25 y 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 91 de su Reglamento, así como la cláusula Vigésima séptima del citado instrumento jurídico.

**Segunda.- "LAS PARTES"** se reconocen la personalidad jurídica con la que actúan.

De conformidad con los antecedentes y declaraciones, "LAS PARTES" otorgan las siguientes:

### CLÁUSULAS

**Primera.-** Es objeto del presente instrumento jurídico la modificación en términos de lo justificado por el área requirente en cuanto a la ampliación en monto y vigencia, de conformidad con lo establecido en el anexo técnico suscrito por el Subdirector Técnico, el cual se adjunta al presente y se inserta como si estuviera escrito a la letra.

**Segunda.-** Se modifican la cláusula Segunda en su primer párrafo de "EL PEDIDO"; para quedar de la siguiente manera:

**"Segunda.- Monto.**

*"LAS PARTES" acuerdan que el monto mínimo por la prestación del servicio, objeto del presente pedido es la cantidad de \$53,582,822.04 (Cincuenta y tres millones quinientos ochenta y dos mil ochocientos veintidós pesos 04/100 M.N.), que incluye el Impuesto al Valor Agregado, y como monto máximo la cantidad de \$133,957,055.08 (Ciento treinta y tres millones novecientos cincuenta y siete mil cincuenta y cinco pesos 08/100 M.N.) que incluye el Impuesto al Valor Agregado, que se cubrirá contra entrega del servicio contratado como se detalla en el Anexo Técnico.*

*Así mismo, convienen "LAS PARTES" que por ninguna circunstancia el precio pactado variará durante la vigencia del presente pedido.*

*Si "EL PROVEEDOR" recibiera pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades entregadas más los intereses que se calculara conforme a una tasa que será igual a la establecida en el Código Fiscal de la Federación como si se tratara del supuesto de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los recargos se calcularan sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computará por los días naturales, desde la fecha del pago hasta que se ponga a disposición de "EL INEA"*

**Tercera.-** Se modifican la cláusula Octava en su primer párrafo de "EL PEDIDO"; para quedar de la siguiente manera:

**"Octava.- Vigencia.**

*La vigencia del presente pedido será a partir del día 01 de diciembre de 2017 al 31 de julio de 2021."*

**Cuarta.-** Al concluir la vigencia del servicio, "EL PROVEEDOR" deberá transmitir la propiedad a título gratuito de la totalidad del equipamiento objeto de la contratación que se encuentre en condiciones de operación a favor de "EL INEA" conforme a lo establecido en el Anexo Técnico suscrito por el Subdirector Técnico, el cual se adjunta al presente y se inserta como si estuviera escrito a la letra.

**Quinta.-** La descripción y especificaciones técnicas del servicio aplicable durante la vigencia del presente convenio se detallan en el Anexo Único del presente convenio.

**Quinta.-** La vigencia del presente convenio será del 01 de abril al 31 de julio de 2021.





**Sexta.-** A excepción de lo precisado en las cláusulas que anteceden, **"LAS PARTES"** ratifican en todos y cada uno de sus términos y clausulados de **"EL PEDIDO"** "primigenio y sus convenios modificatorios CM-022/2020, CM-025/2020 y CM-003/2021.

Previa lectura y con pleno conocimiento de su contenido y valor legal, **"LAS PARTES"** suscriben el presente convenio modificatorio firmando por duplicado para constancia y validez, al calce y al margen, constante de seis fojas, en la Ciudad de México, a los veintinueve días del mes de marzo del año dos mil veintiuno, conservando un ejemplar **"EL INEA"** y uno **"EL PROVEEDOR"**.

Por **"EL INEA"**

  
\_\_\_\_\_  
**Antonio Quintal Berny**  
Apoderado Legal

Por **"EL PROVEEDOR"**

  
\_\_\_\_\_  
**Axel Alberto Duarte Corona**  
Apoderado Legal de  
**Proyecto Día, S.A. de C.V.**

Asistencia

  
\_\_\_\_\_  
**Oscar Ulises Contreras Luna**  
Subdirector Técnico  
Administrador del Convenio Modificatorio

  
\_\_\_\_\_  
**Roberto Ramírez Guzmán**  
Jefe de Departamento de Soporte Técnico y  
Servicios  
Supervisor del Convenio Modificatorio

Las firmas que aparecen en esta hoja, forman parte del Convenio Modificatorio de fecha 29 de marzo de 2021, por el que se modifica el Pedido abierto Plurianual de Prestación de Servicios no. DAS-TEC-004/17 y sus Convenios Modificatorios CM-022/2020, CM-025/2020 y CM-003/2021, celebrados entre el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos y "Proyecto Día, S.A. de C.V."





**DECLARACIONES**

**Declaran "LAS PARTES" que:**

**Primera.-** Las modificaciones a **"EL PEDIDO"** se ajustan a lo establecido por los artículos 25 y 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 91 de su Reglamento, así como la cláusula Vigésima séptima del citado instrumento jurídico.

**Segunda.- "LAS PARTES"** se reconocen la personalidad jurídica con la que actúan.

De conformidad con los antecedentes y declaraciones, **"LAS PARTES"** otorgan las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**Primera.-** Es objeto del presente instrumento jurídico la modificación en términos de lo justificado por el área requirente en cuanto a la ampliación en monto y vigencia, de conformidad con lo establecido en el anexo técnico suscrito por el Subdirector Técnico, el cual se adjunta al presente y se inserta como si estuviera escrito a la letra.

**Segunda.-** Se modifican la cláusula Segunda en su primer párrafo de **"EL PEDIDO"**; para quedar de la siguiente manera:

**"Segunda.- Monto.**

**"LAS PARTES"** acuerdan que el monto mínimo por la prestación del servicio, objeto del presente pedido es la cantidad de \$53,582,822.04 (Cincuenta y tres millones quinientos ochenta y dos mil ochocientos veintidós pesos 04/100 M.N.), que incluye el Impuesto al Valor Agregado, y como monto máximo la cantidad de \$133,957,055.08 (Ciento treinta y tres millones novecientos cincuenta y siete mil cincuenta y cinco pesos 08/100 M.N.) que incluye el Impuesto al Valor Agregado, que se cubrirá contra entrega del servicio contratado como se detalla en el Anexo Técnico.

Así mismo, convienen **"LAS PARTES"** que por ninguna circunstancia el precio pactado variará durante la vigencia del presente pedido.

Si **"EL PROVEEDOR"** recibiera pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades entregadas más los intereses que se calculara conforme a una tasa que será igual a la establecida en el Código Fiscal de la Federación como si se tratara del supuesto de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los recargos se calcularan sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computará por los días naturales, desde la fecha del pago hasta que se ponga a disposición de **"EL INEA"**

**Tercera.-** Se modifican la cláusula Octava en su primer párrafo de **"EL PEDIDO"**; para quedar de la siguiente manera:

**"Octava.- Vigencia.**

La vigencia del presente pedido será a partir del día 01 de diciembre de 2017 al 31 de julio de 2021."

**Cuarta.-** Al concluir la vigencia del servicio, **"EL PROVEEDOR"** deberá transmitir la propiedad a título gratuito de la totalidad del equipamiento objeto de la contratación que se encuentre en condiciones de operación a favor de **"EL INEA"** conforme a lo establecido en el Anexo Técnico suscrito por el Subdirector Técnico, el cual se adjunta al presente y se inserta como si estuviera escrito a la letra.

**Quinta.-** La descripción y especificaciones técnicas del servicio aplicable durante la vigencia del presente convenio se detallan en el Anexo Único del presente convenio.

**Quinta.-** La vigencia del presente convenio será del 01 de abril al 31 de julio de 2021.





**ANEXO TÉCNICO**

**AMPLIACIÓN EN VIGENCIA Y MONTO DEL PEDIDO ABIERTO PLURIANUAL DAS-TEC-004/17 Y CONVENIOS MODIFICATORIOS CM-022/2020, CM-025/2020 Y CM-003/2021, REFERENTE AL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN DE LOS "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE CÓMPUTO PARA OFICINAS CENTRALES, INSTITUTOS ESTATALES, DELEGACIONES Y COORDINACIONES DE ZONA 2017-2020"**

CON FUNDAMENTO EL ARTÍCULO 52 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y AL ARTÍCULO 91 DE SU REGLAMENTO, ASÍ COMO A LA CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA DEL PEDIDO ABIERTO PLURIANUAL NO. DAS-TEC-004/17 Y CONVENIOS MODIFICATORIOS CM-022/2020, CM-025/2020 Y CM-003/2021, SE TIENE LA NECESIDAD DE AMPLIAR LA VIGENCIA Y MONTO DEL PEDIDO ABIERTO PLURIANUAL PARA EL PERIODO DEL 01 DE ABRIL AL 31 DE JULIO DE 2021 PARA CON ELLO PODER MANTENER LA INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO DE OFICINAS CENTRALES, INSTITUTOS ESTATALES, UNIDADES DE OPERACIÓN Y COORDINACIONES DE ZONA A NIVEL NACIONAL

**DESCRIPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS**

**1. INTRODUCCIÓN**

EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS (INEA), COMO RESPONSABLE DE ESTABLECER Y MANTENER EL MARCO TECNOLÓGICO DE REFERENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE INTEROPERABILIDAD Y FUNCIONALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC, HA EMPRENDIDO LA TAREA DE ASEGURAR LA CONTINUIDAD OPERATIVA, POR MEDIO DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRADOS DE CÓMPUTO PARA USUARIOS UBICADOS EN OFICINAS CENTRALES, INSTITUTOS ESTATALES, UNIDADES OPERATIVAS Y COORDINACIONES DE ZONA.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V., DEBERÁ CONSIDERAR EN SU SOLUCIÓN CUALQUIER EQUIPO, PROGRAMA DE CÓMPUTO, RECURSO O SERVICIO QUE CONSIDERE NECESARIO PARA CUMPLIR CON LOS SLA'S (SERVICE LEVEL AGREEMENT POR SUS SIGLAS EN INGLÉS) ESTABLECIDOS EN ESTE DOCUMENTO. EN SECCIONES POSTERIORES SE DESCRIBEN LAS ESPECIFICACIONES MÍNIMAS PARA EQUIPOS, PROGRAMAS DE CÓMPUTO Y SERVICIOS QUE EL INEA ESPERA RECIBIR COMO PARTE DEL CONVENIO MODIFICATORIO.

**2. OBJETIVO DEL SERVICIO**

EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS REQUIERE SEGUIR CON LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS PARA LA CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO QUE INCLUYE DE MANERA INTEGRAL EL APROVISIONAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ANTIVIRUS, DIRECTORIO ACTIVO, ADMINISTRACIÓN DE LOS EQUIPOS, ASÍ COMO LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PUESTA EN MARCHA, MIGRACIÓN, SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ATENCIÓN A USUARIOS Y LOS SERVICIOS PROFESIONALES ASOCIADOS A ESTAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS.

**3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

PROVISIONAR AL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS DE TECNOLOGÍA MEDIANTE SERVICIOS ADMINISTRADOS DE TI (TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN) CON NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS, REDUCIENDO COSTOS DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA,





CUYO OBJETIVO ESPECÍFICO SEA PROVEER A LOS USUARIOS DE CAPACIDAD DE CÓMPUTO Y SERVICIOS ASOCIADOS CON ALTOS NIVELES DE SERVICIO.

- OFRECER UN SERVICIO DE PRIMER NIVEL A USUARIOS FINALES DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS .
- UTILIZAR TECNOLOGÍA DE ÚLTIMA GENERACIÓN
- TENER UN ÚNICO PUNTO DE CONTACTO EN TI PARA EL USUARIO FINAL.
- DEDICAR AL PERSONAL DE INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS A TAREAS ESTRATÉGICAS EN BENEFICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
- PAGO POR USO Y DEMANDA DE LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS
- MONITOREO REMOTO DEL INVENTARIO DEL EQUIPO CONSISTENTE EN: NÚMERO DE SERIE DEL EQUIPO, CAPACIDAD DE DISCO DURO, MEMORIA RAM Y PROCESADOR INSTALADOS.
- PROVEER SERVICIOS DE DIRECTORIO ACTIVO.
- IMPLEMENTAR ESQUEMAS DE SEGURIDAD PARA EL RESGUARDO DE INFORMACIÓN.

#### 4. ALCANCE

LOS SERVICIOS MATERIA DEL PROYECTO SERÁN SER PROVISTOS EN LA MODALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRADO, EL CUAL INCLUYE EQUIPO DE CÓMPUTO Y SERVICIOS OPERATIVOS DEFINIDOS MÁS ADELANTE.

PARA LA MEJOR ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, EXISTIRÁN DIFERENTES TIPOS Y PERFILES, LOS CUALES SE RESUMEN DE LA SIGUIENTE FORMA:

PERFILES PUESTO DE SERVICIO:

- SERVICIO ADMINISTRADO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO.
- SERVICIO ADMINISTRADO DE CÓMPUTO PORTÁTIL.
- SERVICIO ADMINISTRADO DE COMPUTADORA DE DISEÑO.
- SERVICIO ADMINISTRADO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A COMPUTADORA DE ESCRITORIO DE BASE INSTALADA.
- SERVICIO ADMINISTRADO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A COMPUTADORA PORTÁTIL DE BASE INSTALADA.
- SERVICIO ADMINISTRADO DE TABLETAS.
- SERVICIO ADMINISTRADO DE SERVIDORES

COMO UNA REFERENCIA SE INTEGRAN AL PRESENTE ANEXO TÉCNICO:

**ANEXO "A" LUGARES DE INSTALACIÓN**

#### 5. VIGENCIA

LA VIGENCIA DEL SERVICIO SERÁ DEL 01 DE ABRIL AL 31 DE JULIO DE 2021.





## 6. SERVICIOS OPERATIVOS

SERVICIOS ADMINISTRADOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA QUE INCLUYAN LO SIGUIENTE:

- SISTEMA DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN.
- DIRECTORIO ACTIVO
- SEGURIDAD.
  - ANTI-VIRUS.
  - ANTI-SPYWARE.
  - ANTI MALWARE.
  - MONITOREO DE SEGURIDAD.
- GESTIÓN DEL ESCRITORIO.
- MESA CENTRAL DE SERVICIOS.

TODO DEBE INCLUIR LOS SERVICIOS DE APROVISIONAMIENTO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA, ASÍ COMO LOS SERVICIOS QUE PERMITAN LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN COMO SON EL SOPORTE TÉCNICO, EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO, ASIMISMO EL SERVICIO DEBERÁ DE SER ADMINISTRADO MEDIANTE PERSONAL QUE DESIGNE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V.

SE REQUIERE DE UN SERVICIO ADMINISTRADO DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO CON SERVICIOS INTEGRADOS PARA LOS USUARIOS DE CADA UNA DE LAS ÁREAS, SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS, UBICACIONES Y CAPACIDADES QUE SE DESCRIBEN EN EL PRESENTE DOCUMENTO CON EL PROPÓSITO DE FORTALECER LA EFICIENCIA OPERATIVA, ASÍ COMO MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN A LOS USUARIOS, MEDIANTE EL FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V., 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 DE LA INFRAESTRUCTURA TOTAL QUE SE UTILICE PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO SIN COSTO ADICIONAL PARA EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V., BAJO SU RESPONSABILIDAD, DEBERÁ TOMAR EN CUENTA LA CANTIDAD DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS CON FUNDAMENTO EN LAS MEJORES PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES DE LOS FABRICANTES DE SOFTWARE Y HARDWARE QUE REQUIERA EL EQUIPO PARA MANTENERLO EN ÓPTIMAS CONDICIONES SIN COSTO ADICIONAL PARA EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, SIN EMBARGO, DEBERÁ SOLICITAR AL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS LA VENTANA DE TIEMPO PARA REALIZAR DICHS SERVICIOS.

EL EQUIPO PROPUESTO PARA PRESTAR EL SERVICIO ADMINISTRADO REQUERIDO DEBERÁ SER NUEVO, DE LÍNEA Y COMERCIAL.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V., DEBERÁ PROPORCIONAR CREDENCIAL (IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA), A TODO SU PERSONAL TÉCNICO QUE EFECTÚE LOS SERVICIOS MISMA QUE DEBERÁN PORTAR EN LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL SERVICIO.





PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SERÁ RESPONSABLE POR LOS ACTOS Y CONDUCTA DE SU PERSONAL Y DEBERÁ REPARAR O INDEMNIZAR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE ESTOS CAUSEN A LOS BIENES, EQUIPOS, PROGRAMAS MOBILIARIO E INSTALACIONES DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS O DE TERCEROS, ASÍ COMO AL EXTRAVÍO Y FALTANTES DE PARTES Y COMPONENTES QUE SE OCASIONEN POR LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO, SE COMPROMETE A QUE ÉSTE OBSERVE LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES DE CONDUCTA DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS Y A NO DIVULGAR DATOS O INFORMACIÓN SOBRE LO QUE A CONSECUENCIA DE SU LABOR, PUDIERA CONOCER DE MANERA CIRCUNSTANCIAL O FORTUITA.

SI POR CAUSAS IMPUTABLES A PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V., RESULTASE DAÑADO ALGÚN OTRO EQUIPO O DISPOSITIVO, PROPIEDAD DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS AJENO AL SERVICIO AL QUE SE REFIERE EL PRESENTE ANEXO; SU REPARACIÓN SERÁ POR CUENTA Y RIESGO DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. Y LA REPARACIÓN SERÁ REALIZADA A ENTERA SATISFACCIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, EL CUAL ESTARÁ FACULTADO A SOLICITAR LA REPOSICIÓN TOTAL DEL BIEN DAÑADO, EN UN PLAZO NO MAYOR A 30 (TREINTA) DÍAS NATURALES CUANDO LO ANTERIOR LLEGUE A PRESENTARSE.

EL PERSONAL TÉCNICO DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. AL PROPORCIONAR EL SERVICIO CONTRATADO, DEBERÁ RESPETAR LOS PROCEDIMIENTOS, LINEAMIENTOS, NORMATIVIDAD, CONTROLES Y ORGANIZACIÓN DE EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

#### **7. PERFILES DE SERVICIOS DE CÓMPUTO ADMINISTRADO**

EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS REQUIERE SEGUIR CONTANDO CON EQUIPO DE CÓMPUTO DE USUARIO ADMINISTRATIVO ESPECIFICADO EN EL PRESENTE DOCUMENTO, EN LOS INMUEBLES DESCRITOS COMO REFERENCIA EN EL ANEXO "A". INCLUYENDO LA INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN, IMPLICANDO ENTRE OTRAS TAREAS:

CONFIGURAR CADA UNO DE LOS EQUIPOS CONTANDO COMO MÍNIMO CON LAS SIGUIENTES FUNCIONES INSTALADAS Y OPERANDO:

- LA IMAGEN DE SOFTWARE PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO ADMINISTRADO INCLUYENDO LA IMAGEN CORPORATIVA DEFINIDA POR EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS .
- UNA CARPETA CLARAMENTE IDENTIFICADA PARA LOS ARCHIVOS DE TRABAJO Y CORREO ELECTRÓNICO, SIENDO ÉSTA, LA ÚNICA A LA QUE EL USUARIO TENGA DERECHOS DE ESCRITURA.
- TODOS LOS DISPOSITIVOS DE MEMORIA, AUDIO, VIDEO, LECTURA, GRABACIÓN, ETC.
- TRANSFERENCIA DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO PREVIAMENTE UBICADOS POR LOS USUARIOS DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS EN UNA CARPETA ÚNICA EN EL EQUIPO A SUSTITUIR (MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA COMPUTADORA ACTUAL A LA NUEVA) CON UN MÁXIMO DE 20GB DE INFORMACIÓN.
- SE DEBERÁ INCLUIR LA CONFIGURACIÓN DE LAS IMPRESORAS DE RED LAN Y LAS RUTAS DE LAS CARPETAS COMPARTIDAS QUE PUDIERAN EXISTIR EN LOS EQUIPOS A REMPLAZAR.
- LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS DE CORREO ELECTRÓNICO (PST) Y AGENDAS (PAB) CONTENIDOS EN LOS DISCOS DUROS O PARTICIONES DEL EQUIPO A SUSTITUIR. ASÍ





MISMO, CONFIGURAR LA APLICACIÓN DE CORREO PARA QUE PUEDA ACCEDER A DICHS ARCHIVOS.

- OBTENER LA FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO A QUIÉN SE ENTREGA EL EQUIPO; DICHO FORMATO SE UTILIZARÁ COMO RESGUARDO DEL EQUIPO, DICHS FORMATOS DE RESGUARDOS DEBERÁN SER ADMINISTRADOS POR PERSONAL DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V.

LOS EQUIPOS SE CLASIFICAN POR PERFILES, MISMOS QUE SE DETALLAN A CONTINUACIÓN:

PERFIL	DESCRIPCIÓN
SERVICIO ADMINISTRADO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO	EQUIPO DE ESCRITORIO, INCLUYE PERIFÉRICOS.
SERVICIO ADMINISTRADO DE CÓMPUTO PORTÁTIL.	EQUIPO PORTÁTIL.
SERVICIO ADMINISTRADO DE COMPUTADORA DE DISEÑO.	EQUIPO DE ESCRITORIO DE DISEÑO INCLUYE PERIFÉRICOS.
SERVICIO ADMINISTRADO DE TABLETAS.	TABLETA ADMINISTRABLE BASADA EN WINDOWS 8
SERVICIO ADMINISTRADO DE SERVIDORES	SERVIDORES DEPARTAMENTALES QUE FUNCIONEN COMO SERVIDORES DE IMPRESIÓN, ARCHIVOS, CONTENIDO.

7.1. CANTIDADES REQUERIDAS

PERFIL	CANTIDAD DE SERVICIOS
SERVICIO ADMINISTRADO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO	1937
SERVICIO ADMINISTRADO DE CÓMPUTO PORTÁTIL.	323
SERVICIO ADMINISTRADO DE COMPUTADORA DE DISEÑO.	29
SERVICIO ADMINISTRADO DE TABLETAS.	35
SERVICIO ADMINISTRADO DE SERVIDORES	36

EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS CUENTA CON UN CONTRATO DE LICENCIAMIENTO ACADÉMICO CON MICROSOFT POR LO CUAL PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. CONSIDERA INSTALAR EN CADA EQUIPO EL PRODUCTO MICROSOFT OFFICE 2016, CON LAS APLICACIONES DE OFFICE TOTALMENTE INSTALADAS EN EL EQUIPO: WORD, EXCEL. POWER POINT, ONENOTE, OUTLOOK, PUBLISHER, ACCESS; EN IDIOMA ESPAÑOL, ASIMISMO PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ INSTALAR EN CADA EQUIPO EL PRODUCTO MICROSOFT WINDOWS 10 PRO 64 BIT EN ESPAÑOL, EL LICENCIAMIENTO DE ESTOS PRODUCTOS DEBERÁ ESTAR VIGENTE DURANTE A VIGENCIA DEL PEDIDO Y SUS CONVENIOS MODIFICATORIOS DE ACUERDO CON LA





NORMA DE LICENCIAMIENTO PERMITIDO POR EL FABRICANTE DEL SOFTWARE PARA AQUELLOS EQUIPOS DE PLATAFORMA WINDOWS, SIN MENOS CABO QUE EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, PODRÁ SOLICITAR COMO PARTE DE LA IMAGEN DEL SOFTWARE LOS APLICATIVOS QUE SEAN NECESARIOS, INTEGRANDO EL LICENCIAMIENTO NECESARIO.

**7.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

**7.2.1. COMPUTADORA DE ESCRITORIO**

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
PROCESADOR TIPO Y VELOCIDAD	INTEL CORE I7 7700 8 MB CACHE DE 3.6 GHZ CUATRO NÚCLEOS, FRECUENCIA BÁSICA 3.6 GHZ, FRECUENCIA MÁXIMA 4.20 GHZ, 8 MB DE CACHE, CANTIDAD DE SUBPROCESOS 8, VELOCIDAD DE BUS 8 GT/S DMI 3, CAPACIDAD MÁXIMA DE MEMORIA 64 GB, CANTIDAD MÁXIMA DE CANALES DE MEMORIA 2, CONSUMO DE POTENCIA 65 W
CHIPSET	INTEGRADO
PUERTOS INTEGRADOS	2 PUERTOS USB 3.0 Y 4 CUARTO PUERTOS USB 2.0. VIDEO INTEGRADO,
MEMORIA RAM INSTALADA	8 GB
DISPOSITIVO ÓPTICO	DVD+/-RW,
DISCO DURO	DISCO DURO 1 TB
AUDIO	INTEGRADO EN LA TARJETA MADRE
VIDEO	VIDEO INTEGRADO,
RED	DISPOSITIVO DE RED ETHERNET GIGABIT ETHERNET, 10/100/1000 BASET AUTONSENSE INTEGRADO A LA MOTHERBOARD, TARJETA PARA RED INALÁMBRICA (WI-FI) PROTOCOLO IEEE 802.11N
MONITOR	LCD LED TIPO PLANO DE 21" WIDESCREEN DE MATRIZ ACTIVA CON RESOLUCIÓN DE 1920X1080
TECLADO Y MOUSE	TECLADO 105 TECLAS EN IDIOMA ESPAÑOL DISTRIBUCIÓN LATINOAMERICANO CONECTOR USB MOUSE OPTICO DE 2 BOTONES CON SCROLL BALL CON CONECTOR USB
LECTOR	LECTOR DE HUELLA DIGITAL, INTERFAZ USB
SISTEMA OPERATIVO	WINDOWS 10 PRO EN ESPAÑOL A 64 BITS MICROSOFT OFFICE PROFESIONAL PLUS 2016 ANTIVIRUS CON LICENCIAMIENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO





7.3. PORTÁTIL

**PERFIL A**

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
PROCESADOR	INTEL CORE I7 7500 A 2.7 GHZ, 4 MB CACHE DOS NÚCLEOS, FRECUENCIA BÁSICA 2.5 GHZ, FRECUENCIA MÁXIMA 3.1 GHZ, 3 MB DE CACHE, CANTIDAD DE SUBPROCESOS 4, VELOCIDAD DE BUS 4 GT/S OPI, CAPACIDAD MÁXIMA DE MEMORIA 32 GB, CANTIDAD MÁXIMA DE CANALES DE MEMORIA 2, CONSUMO DE POTENCIA 7.5 W
MEMORIA	16 GB
DISCO DURO	500 GB
PANTALLA	LED CON ANTIREFLEJO DE 14" RESOLUCIÓN 1366X768
CHIPSET	INTEGRADO Y COMPATIBLE CON EL PROCESADOR
ÓPTICO	DVD+/-RW
CONECTIVIDAD	DISPOSITIVO DE RED ETHERNET GIGABIT ETHERNET, 100/1000 BASET AUTOSENSE INTEGRADO A LA MOTHERBOARD, BLUETOOTH 4.0 WIRELESS, INTEGRADO EN WI-FI + BLUETOOTH COMBO ADAPTADOR.
GRÁFICOS	MEMORIA DE VIDEO PARA GRÁFICOS INTEGRADOS
PUERTOS	AL MENOS 1 PUERTO USB 3.0 3 PUERTOS USB 2.0, 1 PUERTO RJ-45, 1 PUERTO VGA,
SISTEMA OPERATIVO.	WINDOWS 10 PRO EN ESPAÑOL A 64 BITS MICROSOFT OFFICE PROFESIONAL PLUS 2016 ANTIVIRUS CON LICENCIAMIENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO
ACCESORIOS	CÁMARA WEB INTEGRADA AL GABINETE DE 720 PÍXELES DE ALTA RESOLUCIÓN, MICRÓFONO DIGITAL INTEGRADO, 2 BOCINAS INTEGRADAS. MALETÍN DE NYLON CON SUFICIENTE ESPACIO PARA EL CARGADOR Y ACCESORIOS PARA EL EQUIPO PORTABLE OFRECIDO.
LECTOR	LECTOR DE HUELLA DIGITAL, INTERFAZ USB

**PERFIL B**

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
PROCESADOR	INTEL CORE I7 7500U A 2.7 GHZ 4 MB CACHE DOS NÚCLEOS, FRECUENCIA BÁSICA 2.7 GHZ, FRECUENCIA MÁXIMA 3.9 GHZ, 4 MB DE CACHE, CANTIDAD DE SUBPROCESOS 4, VELOCIDAD DE BUS 4 GT/S OPI, CAPACIDAD MÁXIMA DE MEMORIA 32 GB, CANTIDAD





COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
	MÁXIMA DE CANALES DE MEMORIA 2, CONSUMO DE POTENCIA 7.5 W
CHIPSET	INTEGRADO
MEMORIA RAM	8 GB
DISCO DURO	256 SSD
PUERTOS	1 USB 3.0, 1 USB 2.0 SALIDA VGA, HDMI
VIDEO	VIDEO INTEGRADO INTEL HD GRAPHICS
PANTALLA	WIDESCREEN A COLOR VGA DE 13.3 PULGADAS LED EN DIMENSIÓN DIAGONAL CON ÁREA VISUAL, CON RESOLUCIÓN DE 1600X900
CONECTIVIDAD	BLUETOOTH 4.1 WIRELESS, INTEGRADO EN WI-FI + BLUETOOTH COMBO ADAPTADOR
TECLADO	IDIOMA ESPAÑOL
DISPOSITIVO APUNTADOR	TOUCHPAD
SOFTWARE	WINDOWS 10 PRO EN ESPAÑOL A 64 BITS MICROSOFT OFFICE PROFESIONAL PLUS 2016 ANTIVIRUS CON LICENCIAMIENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO
ACCESORIOS	CÁMARA WEB INTEGRADA AL GABINETE DE 720 PÍXELES DE ALTA RESOLUCIÓN, MICRÓFONO DIGITAL INTEGRADO, 2 BOCINAS INTEGRADAS. MALETÍN DE NYLON CON SUFICIENTE ESPACIO PARA EL CARGADOR Y ACCESORIOS PARA EL EQUIPO PORTABLE OFRECIDO.
LECTOR	LECTOR DE HUELLA DIGITAL, INTERFAZ USB

7.4. COMPUTADORA DE DISEÑO

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
PROCESADOR	INTEL CORE I7 QUAD CORE 4.2 GHZ CUATRO NÚCLEOS, FRECUENCIA 4.2 GHZ, 6 MB DE CACHE, VELOCIDAD DE BUS 4 GT/S, CAPACIDAD MÁXIMA DE MEMORIA 32 GB, CANTIDAD MÁXIMA DE CANALES DE MEMORIA 2, ANCHO DE BANDA MÁXIMO DE MEMORIA 34.1 GB/S CONSUMO DE POTENCIA 15 W
MEMORIA	32 GB
DISCO DURO	1 TB
PANTALLA	MONITOR DE 27" , PANTALLA RETINA 5K
ÓPTICO	SUPERDRIVE DE 18 X Y SOPORTE DE DOBLE CAPA DVD+-RW
PUERTOS	2 PUERTOS THUNDERBOLT 3 10/100/1000BASE-T GIGABIT ETHERNET (RJ-45 CONNECTOR)





COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
GRÁFICOS	RADEON PRO 580 CON 8 GB DE MEMORIA DE VIDEO
SOFTWARE	MAC OS ULTIMA VERSIÓN DISPONIBLE SUITE DE MICROSOFT PARA MAC ULTIMA VERSIÓN EN ESPAÑOL

7.5. **TABLETA**

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
PROCESADOR	INTEL CORE M3-7Y30 DUAL CORE A 2.6 GHZ DOS NÚCLEOS, FRECUENCIA 2.6 GHZ, 4 MB DE CACHE, VELOCIDAD DE BUS 4 GT/S OPI, CAPACIDAD MÁXIMA DE MEMORIA 16 GB, CANTIDAD MÁXIMA DE CANALES DE MEMORIA 2, ANCHO DE BANDA MÁXIMO DE MEMORIA 29.8 GB/S, CONSUMO DE POTENCIA 4.5 W
MEMORIA	4 GB
PANTALLA	10.1" IPS, LED BACKLIGHT, ANTI-GLARE, RESOLUCIÓN: 1366 X 768
CONECTIVIDAD	1 USB 3.0, LECTOR DE TARJETAS MICRO SD, SALIDA PARA AURICULARES/BOCINA DE 13.5 MM
CÁMARA	FRONTAL Y TRASERA DE 5 MEGAPIXELES
SISTEMA OPERATIVO	WINDOWS 10 HOME

7.6. **SERVIDOR**

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
SERVIDOR	PROCESADOR INTEL XEON E3 1220 V5 A 3.0 GHZ QUAD CORE PROCESADOR CON CUATRO NÚCLEOS, FRECUENCIA BÁSICA DE 3.0 GHZ, 8 MB DE CACHE, VELOCIDAD DE BUS 8 GT/S DMI 3, CAPACIDAD MÁXIMA DE MEMORIA 64 GB, CANTIDAD MÁXIMA DE CANALES DE MEMORIA 2, ANCHO DE BANDA MÁXIMO DE MEMORIA 34.1 GB/S, CONSUMO DE POTENCIA 80 W  16 GB DE MEMORIA RAM  2 DISCOS DE 1 TB CHIPSET DE LA MISMA MARCA DEL PROCESADOR  UNA UNIDAD DE DVD+/- RW INTERNO





COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
	<p>UNA TARJETA DE RED 10/100/1000 GB</p> <p>INCLUYE TECLADO, MOUSE Y MONITOR LCD PLANO DE 19 PULGADAS.</p> <p>SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS SERVER 2012 R2</p> <p>DEBERÁ INCLUIR 2 MAQUINAS VIRTUALES INSTALADAS EN EL EQUIPO CON WINDOWS SERVER 2012 R2</p>

**8. IMAGEN DE SOFTWARE PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO SUMINISTRADOS.**

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ ELABORAR UNA CONFIGURACIÓN ESTÁNDAR INDEPENDIENTE DEL FABRICANTE DEL HARDWARE.

**8.1. EQUIPOS CON PLATAFORMA WINTEL.**

LA CONFIGURACIÓN ESTÁNDAR (EN LO SUCESIVO LA IMAGEN WINTEL) DEBERÁ INTEGRAR LOS ELEMENTOS DE SOFTWARE PROPIOS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO ADMINISTRADO TALES COMO:

- DRIVERS O CONTROLADORES.
- SISTEMA OPERATIVO.
- APLICACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE OFICINA (SUITE DE PRODUCTIVIDAD)
- APLICACIONES ANTIVIRUS.
- MONITOREO REMOTO DEL INVENTARIO DEL EQUIPO CONSISTENTE EN: NÚMERO DE SERIE DEL EQUIPO, CAPACIDAD DE DISCO DURO, MEMORIA RAM Y PROCESADOR INSTALADOS.
- VERSIONES GRATUITAS MÁS RECIENTES:
  - ADOBE ACROBAT READER,
  - QUICKTIME PLAYER,
  - JAVA RUN TIME,
  - ADOBE FLASH PLAYER,
  - WINDOWS MEDIA PLAYER,
  - MACROMEDIA SHOCKWAVE PLAYER,
  - REAL PLAYER

EL SOFTWARE QUE A CONTINUACIÓN SE DESCRIBE SE CONSIDERARÁ COMO COMPLEMENTARIO:

- APLICACIONES COMERCIALES.
- APLICACIONES INSTITUCIONALES.

EN LA INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO SE INCLUIRÁN TODOS LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS DEL SISTEMA OPERATIVO. 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 EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

LA SUITE DE AUTOMATIZACIÓN DE OFICINA (MICROSOFT OFFICE), 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. LAS DEMÁS APLICACIONES DE MS OFFICE, SE INSTALARÁN A REQUERIMIENTO Y CON LA AUTORIZACIÓN DE INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

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 LOS USUARIOS QUE DEFINA EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

PARA EL CASO DEL SOFTWARE PARA LEER ARCHIVOS CON FORMATO PDF, SE DEBERÁ INSTALAR ADOBE READER EN SU VERSIÓN 7.0. O SUPERIOR

LA IMAGEN DEBERÁ SER INSTALADA AL INICIO DEL SERVICIO O EN CASO DE UN REEMPLAZO O POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO ADMINISTRADO.

PARA EL CASO DE LA PLATAFORMA MAC SE LA DARÁ LA CONFIGURACIÓN ESPECÍFICA DE LOS EQUIPOS QUE SE TIENEN EN LAS ÁREAS DE DISEÑO DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS O BIEN A LOS USUARIOS QUE LES SEAN ASIGNADOS LOS MISMOS.

COMO PARTE DEL SERVICIO SE DEBERÁ DAR SOPORTE A LOS PROGRAMAS CONTENIDOS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y SE DEBERÁ ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIO E INCIDENTES RELACIONADOS A LOS MISMOS.

## 9. SEGURIDAD

### 9.1. SEGURIDAD CONTRA VIRUS INFORMÁTICOS.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SERÁ EL RESPONSABLE DE INTEGRAR LA INFRAESTRUCTURA (HARDWARE, SOFTWARE, ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, MONITOREO) DE SEGURIDAD EN MATERIA DE DETECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE VIRUS INFORMÁTICOS, PARA TODOS LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO ADMINISTRADO DE LA SOLUCIÓN OFERTADA Y ADMINISTRADA POR EL CENTRO DE ADMINISTRACIÓN TECNOLÓGICA (DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V.).

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ OFRECER UNA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD PARA LA DETECCIÓN, CONTROL Y ERRADICACIÓN DE VIRUS INFORMÁTICOS EN:

- EQUIPOS EN TODOS SUS PERFILES.
- DE CUALQUIER ARCHIVO PROVENIENTE DE DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO EXTERNO (FLASH DISK, CD, ETC.).
- RECURSOS COMPARTIDOS DE RED





- CORREO ELECTRÓNICO.

ESTE SERVICIO DEBERÁ APEGARSE A LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD, QUE EN SU MOMENTO, ESTABLEZCA EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

LOS REPORTES DEBERÁN SER ENTREGADOS AL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, AL FINAL DE CADA MES (DENTRO DE LOS CINCO PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL SIGUIENTE MES). EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS TENDRÁ EL DERECHO DE SOLICITARLOS EN CUALQUIER MOMENTO O CONSULTAR DIRECTAMENTE LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN, SIN QUE LO ANTERIOR GENERE COSTOS ADICIONALES.

#### 9.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA SOLUCIÓN

SE REQUIERE UNA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD QUE PERMITA PROTEGER LOS ACTIVOS INFORMÁTICOS DE ATAQUES DE CÓDIGOS MALICIOSOS (VIRUS), SPYWARE Y ATAQUES AVANZADOS. LA SOLUCIÓN DEBERÁ DE CUBRIR TODOS LOS PERFILES DE EQUIPO DE CÓMPUTO.

#### 9.3. SOFTWARE DE PROTECCIÓN ANTIVIRUS

SE REQUIERE UNA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD QUE PERMITA PROTEGER LOS ACTIVOS INFORMÁTICOS DE ATAQUES DE CÓDIGOS MALICIOSOS, SPYWARE Y ATAQUES DE HACKERS. LA SOLUCIÓN DEBERÁ CUBRIR LAS ESTACIONES DE TRABAJO Y EQUIPOS PORTÁTILES.

LA HERRAMIENTA DEBE SOPORTAR LAS SIGUIENTES VERSIONES DE SISTEMAS OPERATIVOS: WINDOWS 2003, WINDOWS XP, WINDOWS 7, WINDOWS 8, PLATAFORMAS MAC Y LINUX.

#### 9.4. ADMINISTRACIÓN

DEBERÁ CONTAR CON UNA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN CENTRALIZADA, DESDE LA CUAL SE PUEDE MONITOREAR EL ESTADO DE LA SEGURIDAD EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS:

- LA CONSOLA DEBERÁ INDICAR POR MEDIO DE UNA REPRESENTACIÓN GRÁFICA EL ESTADO ACTUAL DE LA SEGURIDAD EN EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, ESTE NIVEL DE SEGURIDAD DEBE SER CONFIGURABLE EN TÉRMINOS DE PORCENTAJES Y TOP RATING DEL ESTADO.
- LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEBERÁ MOSTRAR EN UNA TABLA UN RESUMEN CON EL ESTADO DE LA ACTUALIZACIÓN DE LAS FIRMAS DE PROTECCIÓN EN LOS AGENTES.
- LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEBERÁ MOSTRAR GRÁFICAMENTE LOS INTENTOS DE INFECCIÓN MÁS RECIENTE, ASÍ COMO UN CONTADOR CON EL NÚMERO DE EQUIPOS QUE PRESENTAN DICHOS INTENTOS DE INFECCIÓN, PERMITIENDO TENER UN DETALLE QUE INDIQUE LA ACCIÓN TOMADA POR EL AGENTE DE PROTECCIÓN.
- LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEBERÁ MOSTRAR UN INDICATIVO DEL ESTADO DE LA SEGURIDAD EN INTERNET, ESTE ESTADO DEBERÁ PERMITIR AL ADMINISTRADOR DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS IDENTIFICAR LOS NIVELES DE RIESGO DEL EXTERIOR PARA PODER REALIZAR AJUSTES EN LAS POLÍTICAS DE PROTECCIÓN.





- LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEBERÁ FUNCIONAR COMO UN REPOSITORIO CENTRAL DE POLÍTICAS PARA LAS TECNOLOGÍAS DE ANTIVIRUS, FIREWALL PERSONAL, DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE INTRUSOS ASÍ COMO DE PROTECCIÓN AL SISTEMA OPERATIVO Y CONTROL DE DISPOSITIVOS.
- LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEBE ENTREGAR UN REPORTE DONDE INDIQUE SI LOS AGENTES HAN SIDO ACTUALIZADOS Y LOS ESCANEOS SE HAN REALIZADO CORRECTAMENTE, ASÍ COMO TAMBIÉN SI LOS AGENTES HAN TOMADO LA CONFIGURACIÓN DE LA CONSOLA.
- LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEBERÁ SOPORTAR AL MENOS LOS SIGUIENTES ESQUEMAS DE AUTENTICACIÓN: LOCAL (USUARIO DEFINIDO EN LA CONSOLA) Y USUARIOS DE DIRECTORIO ACTIVO.
- LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEBERÁ PERMITIR LA CREACIÓN DE ADMINISTRACIÓN POR ROLES, SE DEBEN TENER ADMINISTRADORES GENERALES, ADMINISTRADORES POR GRUPOS, USUARIOS QUE SOLO GENEREN REPOTES Y ADMINISTRACIÓN TOTAL SIN CAMBIOS A LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD, ESTO CON LA FINALIDAD DE PERMITIR A ESTA INSTITUCIÓN LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE MANERA SEGURA.
- LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEBERÁ PERMITIR LA GENERACIÓN DE REPOTES EJECUTIVOS CON GRÁFICOS QUE PERMITAN IDENTIFICAR: LOS INTENTOS DE INFECCIÓN MÁS REPETIDOS EN EL AMBIENTE DE ESTA INSTITUCIÓN, LOS EQUIPOS CON MAYOR NÚMERO DE INFECCIÓN, VERSIÓN DEL AGENTE DE PROTECCIÓN INSTALADO EN LOS EQUIPOS.
- LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEBERÁ PODERSE INSTALAR Y EJECUTAR EN EQUIPOS CON LAS SIGUIENTES PLATAFORMAS: WINDOWS XP, WINDOWS 7 (32 Y 64), WINDOWS 8, WINDOWS 10, EQUIPOS MAC Y LINUX. EL SOPORTE A PLATAFORMAS DE ESTACIÓN DE TRABAJO ES REQUERIDO PARA AMBIENTES DE LABORATORIO, LA CONSOLA SE MONTARA SOBRE UN SISTEMA OPERATIVO DE SERVIDOR.
- LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEBERÁ CONTENER MECANISMOS QUE PERMITAN RECONOCER EQUIPOS QUE NO TENGAN EL AGENTE DE PROTECCIÓN INSTALADO PARA PODER APLICAR UNA INSTALACIÓN REMOTA A DICHS AGENTES.
- LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEBERÁ PERMITIR LA INSTALACIÓN REMOTA DEL AGENTE DE PROTECCIÓN EN LOS EQUIPOS QUE NO CUENTEN CON EL.

#### 9.5. CARACTERÍSTICAS PARA EL AGENTE DE PROTECCIÓN

EL AGENTE DE PROTECCIÓN DEBERÁ SER EL MISMO PARA ESTACIONES DE TRABAJO Y EQUIPOS MÓVILES. DEBERÁ PODER INTEGRAR LAS SIGUIENTES TECNOLOGÍAS: ANTIVIRUS, ANTISPYWARE, FIREWALL PERSONAL, MOTOR DE PREVENCIÓN CONTRA INTRUSOS, MOTOR DE DETECCIÓN DE INTRUSOS, UN MÓDULO PARA CONTROL DE DISPOSITIVOS Y MONITOR DE COMPORTAMIENTO SOSPECHOSO. TODAS LAS TECNOLOGÍAS DEBERÁN SER PARTE DE UN MISMO AGENTE E INSTALARSE POR MEDIO DE UN SOLO PAQUETE DE INSTALACIÓN QUE SEA SOPORTABLE PARA EQUIPOS DE 32 O 64 BITS EN EL MISMO PAQUETE, ADEMÁS QUE DICHO AGENTE DEBERÁ CONTENER LA CONFIGURACIÓN ACTUALIZADA DE LA CONSOLA.

- EL AGENTE DE ADMINISTRACIÓN DEBERÁ PODER SER INSTALADO EN UN ÚNICO EVENTO DE INSTALACIÓN INICIAL, DE MANERA REMOTA Y SIN INTERVENCIÓN DE USUARIO ALGUNO EN EL LADO DEL EQUIPO A ADMINISTRAR.
- EL PROCESO DE INSTALACIÓN PODRÁ SER AUTOMATIZADO POR MEDIO DEL DIRECTORIO ACTIVO.





- DEBERÁ CONTAR CON MÉTODOS AVANZADOS DE INSTALACIÓN QUE PERMITAN MINIMIZAR EL TRÁFICO GENERADO EN LA RED AL MOMENTO DE INSTALAR EL AGENTE SIN NECESIDAD DE RECONFIGURAR LA INFRAESTRUCTURA PRESENTE Y MEDIANTE EL USO DE LAS SIGUIENTES TECNOLOGÍAS:
  - DESCARGA DESDE LA SUBRED
  - REINICIO INTELIGENTE DESDE EL PUNTO DE INTERRUPCIÓN
  - DISTRIBUCIÓN CON MULTIDIFUSIÓN
- LA INSTALACIÓN DEL AGENTE DE PROTECCIÓN DEBERÁ PODER REALIZARSE DE AL MENOS LOS SIGUIENTES MÉTODOS: LOCAL UTILIZANDO LA MEDIA DE INSTALACIÓN, REMOTAMENTE DESDE LA CONSOLA, POR TAREA DEL DIRECTORIO ACTIVO Y POR MEDIO DE UN SERVIDOR DE INTRANET.
- EL AGENTE DEBERÁ ACTUALIZAR SU CONTENIDO (FIRMAS DE DETECCIÓN DE VIRUS, FIRMAS DE DETECCIÓN DE INTRUSOS, LISTADO DE APLICACIONES) DESDE LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN, DESDE INTERNET O BIEN DESDE UN EQUIPO DEFINIDO PARA LA ACTUALIZACIÓN LOCAL.
- EL AGENTE DE PROTECCIÓN DEBERÁ INCLUIR TECNOLOGÍA DE ANTIVIRUS Y ANTISPYWARE QUE DETECTE INTENTOS DE INFECCIÓN DESDE UNIDADES DE DISCO, UNIDADES REMOVIBLES, UNIDADES COMPARTIDAS, ASÍ COMO MEMORIA.
- DEBERÁ SER CAPAZ DE MITIGAR AMENAZAS QUE ESTÉN EJECUTÁNDOSE EN MEMORIA.
- EL AGENTE DE PROTECCIÓN PODRÁ SER CONFIGURADO PARA EVITAR QUE UN USUARIO U OTRA ENTIDAD PUEDA DETENER LOS SERVICIOS DEL AGENTE ASÍ COMO EVITAR LA DESINSTALACIÓN DEL MISMO.
- LAS POLÍTICAS PARA EL AGENTE DE PROTECCIÓN DEBERÁN PODERSE APLICAR POR COMPUTADORA O POR USUARIO, DEBERÁN PODERSE APLICAR POR GRUPO, SUBGRUPO O A TODO EL UNIVERSO DE EQUIPOS.
- EL AGENTE DEBE SER CAPAZ DE OPERAR DE FORMA AUTÓNOMA EN CASO DE CONTINGENCIA EN LA CONSOLA O EN CASO DE QUE LOS EQUIPOS TENGAN NECESIDAD DE CONECTARSE A OTRA RED.

## 9.6. CARACTERÍSTICAS DE LA TECNOLOGÍA DE ANTIVIRUS

LA TECNOLOGÍA DE ANTIVIRUS DEBERÁ SER CAPAZ DE DETECTAR O ELIMINAR SPYWARE SIN REQUERIR UN AGENTE ADICIONAL; ASIMISMO, DEBERÁ ACTUAR FRENTE A AMENAZAS QUE SE CARGUEN DIRECTO EN MEMORIA.

LA TECNOLOGÍA ANTIVIRUS DEBERÁ PODER ACTUALIZAR SUS DEFINICIONES DE VIRUS DESDE INTERNET, EL SERVIDOR CENTRAL Y DESDE UN REPOSITORIO LOCAL, LA ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES DEBERÁ PODERSE PROGRAMAR PARA REALIZARSE EN UN HORARIO QUE NO PROVOQUE AFECTACIÓN A LA RED.

LA TECNOLOGÍA ANTIVIRUS DEBERÁ MANEJAR UN SOLO PAQUETE DE ACTUALIZACIÓN, ESTE PAQUETE DEBERÁ SER CAPAZ DE ACTUALIZAR LAS FIRMAS DE VIRUS.

LA TECNOLOGÍA ANTIVIRUS DEBERÁ SER CAPAZ DE ANALIZAR ARCHIVOS COMPRIMIDOS EN AL MENOS LOS SIGUIENTES FORMATOS: ZIP, LHZ, RAR, JAR, CAB, TAR Y DEBERÁ SER CAPAZ DE ANALIZAR HASTA 6 NIVELES DE COMPRESIÓN.





LA TECNOLOGÍA DE ANTIVIRUS DEBERÁ SER CAPAZ DE DEFINIR EXCLUSIONES POR TIPO DE ARCHIVO, DIRECTORIOS Y PROCESOS.

LAS POLÍTICAS DE ANTIVIRUS DEBERÁN PODERSE APLICAR POR GRUPO, SUBGRUPO, CLIENTE, USUARIO Y DEBERÁN ASIGNARSE DESDE LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN.

LAS POLÍTICAS DE ANTIVIRUS DEBERÁN PODERSE ADAPTAR DE ACUERDO AL RECONOCIMIENTO DE LA RED A LA CUAL SE ESTÁ CONECTANDO.

EL FABRICANTE DE LA SOLUCIÓN DEBERÁ TENER SU PROPIO CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y RESPUESTA DE VIRUS, ADEMÁS DEBE PODER GENERAR ACTUALIZACIÓN A CONTENIDOS PARA EL FIREWALL PERSONAL Y DETECCIÓN DE INTRUSOS, ASÍ COMO ASISTENCIA REMOTA EN CASO DE SER NECESARIO POR PARTE DEL FABRICANTE.

**9.7. CARACTERÍSTICAS DE LA TECNOLOGÍA DE FIREWALL PERSONAL Y PREVENCIÓN DE INTRUSOS.**

LA TECNOLOGÍA DE FIREWALL PERSONAL DEBERÁ SER DE TIPO STATEFUL INSPECTION CAPAZ DE ANALIZAR EL TRÁFICO EN PAQUETES DE TIPO TCP, UDP, IP Y EN FLUJO DE DATOS.

ESTA TECNOLOGÍA DEBERÁ INTEGRARSE DENTRO DEL MISMO AGENTE DE ANTIMALWARE Y DEBERÁ DESPLEGARSE DE FORMA REMOTA A CADA EQUIPO.

DEBERÁ SER CAPAZ DE IDENTIFICAR POSIBLES RIESGOS DE SEGURIDAD COMO ES EL CASO DE PUERTOS ABIERTOS Y VULNERABILIDADES DE APLICACIONES EN LOS EQUIPOS.

LA TECNOLOGÍA DE FIREWALL DEBERÁ PERMITIR LA DEFINICIÓN DE REGLAS POR APLICACIÓN, POR PROTOCOLO, POR HORARIO, POR DIRECCIÓN IP Y POR TIPO DE TARJETA DE RED.

LA TECNOLOGÍA DE FIREWALL DEBERÁ INTEGRAR UN MÓDULO DE DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE INTRUSOS, DEBERÁ CONTENER FIRMAS DE ATAQUES, ESTAS FIRMAS DEBERÁN SER ACTUALIZADAS DESDE INTERNET O DESDE EL SERVIDOR CENTRAL.

LA TECNOLOGÍA DE FIREWALL DEBERÁ INTEGRAR UN MÓDULO DE DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE INTRUSOS Y CONTENER FIRMAS DE ATAQUES. ESTAS FIRMAS DEBERÁN SER ACTUALIZADAS DESDE INTERNET O DESDE EL SERVIDOR CENTRAL.

DEBERÁ SER CAPAZ DE IDENTIFICAR POSIBLES ATAQUES COMO SON RECONOCIMIENTO DE PUERTOS Y TCP NULL O ATAQUES DE XMAS Y DENEGACIÓN DE SERVICIOS.

LA HERRAMIENTA DEBERÁ PROVEER UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE INTRUSOS QUE PERMITA HACER UN BLINDAJE DE LAS APLICACIONES PROTEGIENDO LA COMUNICACIÓN QUE SE REALIZA CON DICHAS APLICACIONES EVITANDO QUE SE EXPLOTE ALGUNA VULNERABILIDAD DE LAS MISMAS.

ADEMÁS, LA SOLUCIÓN DEBERÁ ENTREGAR DE FORMA PERIÓDICA UN INFORME QUE INDIQUE LOS PUNTOS VULNERABLES DE LA RED Y PROPORCIONE HERRAMIENTAS QUE PERMITAN LA MITIGACIÓN DE LOS MISMOS SIN REQUERIR DE UNA VENTANA DE TIEMPO.





EL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE INTRUSOS DEBERÁ INTEGRARSE CON LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO.

DEBERÁ PODER MONITOREAR EL PROCESO DE INICIO DEL EQUIPO ADMINISTRADO Y MONITOREAR Y PREVENIR LOS CAMBIOS A LOS ARCHIVOS DE INICIO DEL SISTEMA OPERATIVO WINDOWS EVITANDO LA MODIFICACIÓN DE ELEMENTOS DE SISTEMA Y LA INSTALACIÓN DE PROGRAMAS QUE SE AUTOEJECUTEN AL INICIO DEL EQUIPO.

LA TECNOLOGÍA DE FIREWALL DEBERÁ SER RESISTENTE CONTRA AMENAZAS PERSISTENTES Y FRAGMENTACIÓN DE PAQUETES.

LA TECNOLOGÍA DE FIREWALL DEBERÁ CONTENER UN MÓDULO QUE PERMITA EL RECONOCIMIENTO DE EXPLOTACIÓN DE VULNERABILIDADES NO IMPORTANDO EL MÉTODO DE EXPLOTACIÓN QUE SE ESTÉ UTILIZANDO EN EL MOMENTO DE LOS ATAQUES.

LA TECNOLOGÍA DE FIREWALL DEBERÁ TENER UN MÓDULO DE INSPECCIÓN PROFUNDA PARA LOS PROTOCOLOS DHCP, DNS Y WINS.

LA TECNOLOGÍA DE FIREWALL DEBERÁ SER CAPAZ DE CONFIGURAR EL NAVEGADOR EN MODO SEGURO DE TAL MANERA QUE NO PUBLIQUE LA VERSIÓN DEL NAVEGADOR NI LA DIRECCIÓN IP CON LA QUE SALE A INTERNET.

LA TECNOLOGÍA DE FIREWALL DEBERÁ SER CAPAZ DE DETECTAR Y BLOQUEAR ATAQUES DE LOS FINGERPRINT Y DE GENERACIÓN DE SECUENCIAS DE TCP.

#### 9.8. SERVICIO REQUERIDO

EL SISTEMA DE ANTIVIRUS INSTITUCIONAL ESTARÁ COMPUESTO POR LA SIGUIENTE ARQUITECTURA, LA CUAL DEBERÁ SER CUBIERTA CON LAS LICENCIAS Y SERVICIOS ADMINISTRADOS DE ACTUALIZACIÓN NECESARIOS DURANTE LA VIGENCIA DEL PEDIDO Y SUS CONVENIOS MODIFICATORIOS:

- LICENCIA CORRESPONDIENTE A LA VERSIÓN MÁS ACTUAL DEL SISTEMA DE SOFTWARE DE SEGURIDAD ANTIVIRUS.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ INCLUIR EL HARDWARE NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN DE ACUERDO A LAS MEJORES PRÁCTICAS DEL FABRICANTE.
- SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA A PUNTO PARA LOS USUARIOS QUE INICIALMENTE ESTÉN EN RED EN PLATAFORMA WINDOWS (VERSIONES WINDOWS 2000, WINDOWS XP, WINDOWS 7 Y WINDOWS 8).
- SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA A PUNTO PARA LOS SERVIDORES PARA LOS CUALES SE DEBERÁ CONTEMPLAR AL MENOS LAS SIGUIENTES PLATAFORMAS WINDOWS, ASÍ MISMO CUALQUIER SERVIDOR QUE SEA APROVISIONADO POR PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. PARA BRINDAR LOS SERVICIOS SOLICITADOS E IGUALMENTE DEBERÁN DE SER CUBIERTOS POR LA SOLUCIÓN DE ANTIVIRUS PROPUESTA.
- CAPACITACIÓN PARA AL MENOS 2 EMPLEADOS DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.
- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y MEJORES PRÁCTICAS.





LA SOLUCIÓN DEBERÁ CUBRIR, AL MENOS, LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- PROTECCIÓN CONTRA VIRUS DE TODOS LOS USUARIOS DE LA RED EN PLATAFORMA WINDOWS (VERSIONES WINDOWS 2000, WINDOWS XP, WINDOWS 7, WINDOWS 8 Y WINDOWS 10).
- PROTECCIÓN CONTRA SPYWARE DE TODOS LOS USUARIOS DE LA RED EN PLATAFORMA WINDOWS (VERSIONES. WINDOWS 2000 WINDOWS XP, WINDOWS 7, WINDOWS 8 Y WINDOWS 10).
- PROTECCIÓN CONTRA VIRUS DENTRO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS DE INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS EN PLATAFORMA WINDOWS (VERSIONES. WINDOWS 2000, WINDOWS XP, WINDOWS 7, WINDOWS 8 Y WINDOWS 10).
- ACTUALIZACIÓN AUTOMÁTICA Y CENTRALIZADA POR MEDIO DE UNA CONSOLA DE LOS PATRONES DE VIRUS PARA TODOS LOS USUARIOS DE LA RED EN PLATAFORMA WINDOWS (VERSIONES WINDOWS 2000, WINDOWS XP, WINDOWS 7, WINDOWS 8 Y WINDOWS 10).

## 10. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

### 10.1. PERSONAL DE SOPORTE DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V.

EL PERSONAL DE SOPORTE INICIAL DEBE RESIDIR EN LAS INSTALACIONES DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V., EL CUAL DEBE ESTAR UBICADO EN TERRITORIO NACIONAL.

EL PERSONAL DE SOPORTE INICIAL DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SERÁ LA RESPONSABLE DE ATENDER TODOS LOS INCIDENTES, REQUERIMIENTOS, PROBLEMAS Y CAMBIOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS REQUERIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, EVALUAR EN PRIMERA INSTANCIA Y CANALIZAR A LAS ÁREAS DE SOPORTE ESPECIALIZADAS DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. PARA CADA UNA DE LAS SOLUCIONES IMPLEMENTADAS.

EL PERSONAL DE SOPORTE INICIAL DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. RECIBIRÁ PETICIONES DE SERVICIO DIRECTAMENTE DEL INEA Y SERÁN A TRAVÉS DE ASIGNACIONES MEDIANTE UNA HERRAMIENTA DE SOFTWARE BASADA EN AL MENOS 10 PROCESOS AVALADOS POR PINK VERIFY.

ES RESPONSABILIDAD DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEFINIR SU ESTRUCTURA OPERATIVA PARA ATENDER INICIALMENTE LAS PETICIONES DE SERVICIO ASIGNADAS, EVALUARLAS, DETERMINAR SI SON DE SU COMPETENCIA Y DE SER ASÍ, DARLES SEGUIMIENTO HASTA SU CIERRE.

EN CASO DE QUE SE LE HAYAN ASIGNADO PETICIONES DE SERVICIO QUE NO LE COMPETAN, PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. CONTACTARÁ A LA MESA DE SERVICIO DE EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS PARA QUE SE CANCELE Y SE ASIGNE CORRECTAMENTE. PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. ESTÁ OBLIGADO A LA DOCUMENTACIÓN DE TODAS LAS PETICIONES ASIGNADAS, INCLUYENDO LAS QUE LE FUERON MAL ASIGNADAS.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ ANALIZAR TODAS Y CADA UNA DE LA PETICIONES DE SERVICIO QUE LE FUERON ASIGNADAS, TRATAR DE RESOLVER EN LÍNEA POR UN PRIMER NIVEL DE CONTACTO O ESCALAR DIRECTAMENTE A LOS ESPECIALISTAS QUE HAYA CONSIDERADOS PARA TODAS Y CADA UNA DE LAS SOLUCIONES REQUERIDAS EN COMPLETO APEGO A LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN ACORDADOS.





LA MESA DE SERVICIO DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. FUNGIRÁ COMO PUNTO ÚNICO DE CONTACTO EN MATERIA DE INCIDENTES Y PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS A APROVISIONAR.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. TENDRÁ LA OBLIGACIÓN DE LLEVAR EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS INCIDENTES Y PROBLEMAS REPORTADOS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN RELACIONADAS CONCRETAMENTE A LOS SERVICIOS REQUERIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ DEFINIR Y ESTABLECER PROCESOS OPERATIVOS QUE PERMITAN ADMINISTRAR, PROPORCIONAR Y MONITOREAR LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ CONTAR CON PERSONAL DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN PARA PROVEER SOPORTE Y ATENCIÓN INICIAL A LAS PETICIONES DE SERVICIO QUE LA MESA DE INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS LES HAYA ASIGNADO.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ REGISTRAR Y DAR SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES, INCIDENTES Y PROBLEMAS QUE SE PRESENTEN EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. EN CADA REPORTE DE USUARIO DEBERÁ REALIZAR LA EVALUACIÓN INICIAL, INTENTO DE SOLUCIÓN O ESCALAMIENTO, CON BASE EN LOS NIVELES DE SERVICIO ACORDADOS Y APOYÁNDOSE EN LAS BASES DE DATOS DE CONOCIMIENTO.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ MONITOREAR LOS PROCEDIMIENTOS DE ESCALAMIENTO, MISMOS QUE SERÁN PROPORCIONADOS POR PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. Y APROBADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
- SERÁ RESPONSABLE DE ADMINISTRAR EL CICLO DE VIDA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO, INCLUYENDO SU ESCALAMIENTO, NOTIFICACIÓN AL USUARIO, CIERRE Y DOCUMENTACIÓN.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ ESTABLECER LA COMUNICACIÓN ENTRE TODAS Y CADA UNA DE LAS PARTES INVOLUCRADAS EN EL SERVICIO.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ OFRECER RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL SERVICIO.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ CONTRIBUIR EN LA IDENTIFICACIÓN DE FALLAS EN EL SERVICIO Y SOLICITUDES RECURRENTE.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ PROPORCIONAR EL SERVICIO DE OPERACIÓN PARA LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS Y ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN, PARA LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS E INFRAESTRUCTURA INVOLUCRADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL.





- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ CONTROLAR E INSTALAR PARCHES, SERVICE PACKS Y HOTFIXS DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS DE TODOS LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO ADMINISTRATIVOS Y SERVIDORES QUE SE UTILICEN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ DISTRIBUIR AUTOMÁTICAMENTE CUALQUIER SOFTWARE HACIA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO ADMINISTRATIVO Y SERVIDORES SUMINISTRADOS, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS .
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ CREAR IMÁGENES Y DISTRIBUCIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES HACIA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO ADMINISTRADO.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ ADMINISTRAR LA HERRAMIENTA DE CONTROL REMOTO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO ADMINISTRADO Y SERVIDORES UTILIZADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE ESTA LICITACIÓN. EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS FACILITARÁ CUENTAS DE VPN PARA QUE SE CONECTEN REMOTAMENTE. ES RESPONSABILIDAD DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SALVAGUARDAR LOS LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS EN EL USO DE ESTOS ACCESOS.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ ADMINISTRAR Y CONTROLAR LAS LICENCIAS DE SOFTWARE QUE LE SEAN ENTREGADAS POR EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, CORRESPONDIENTES A EQUIPO DE CÓMPUTO ADMINISTRADO Y SERVIDORES SUMINISTRADOS AL AMPARO DEL PRESENTE SERVICIO.
- PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ PROPORCIONAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS DE TODO EL EQUIPAMIENTO QUE FORME PARTE DE LA SOLUCIÓN INTEGRAL.
- DEBERÁ ADMINISTRAR Y OPERAR LA SOLUCIÓN ANTIVIRUS PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SERVIDORES ADMINISTRADOS POR PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V..

LA MESA DE AYUDA DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. ES EL ÚNICO PUNTO DE CONTACTO CON LOS PROVEEDORES TECNOLÓGICOS, LAS ÁREAS DE NEGOCIO Y EL USUARIO FINAL; DE TAL FORMA QUE ES LA RESPONSABLE DE REGISTRAR Y DAR SEGUIMIENTO A LOS DIFERENTES EVENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS Y SERVICIOS DE TI, COMO POR EJEMPLO INCIDENTES, REQUERIMIENTOS, ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y SOLICITUDES DE CAMBIOS, ENTRE OTROS.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. ESTABLECERÁ PERSONAL DE SOPORTE INICIAL EN SU PROPIA INFRAESTRUCTURA INDEPENDIENTE DE LA ESTABLECIDA POR EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS Y SUPEDITADA A ÉSTA, HACIA LA CUAL SERÁN CANALIZADOS LOS EVENTOS REPORTADOS Y QUE CORRESPONDAN A SU DOMINIO (EQUIPAMIENTO IMPLEMENTADO POR PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DE ACUERDO CON EL PRESENTE ANEXO TÉCNICO).

EL SERVICIO DE SOPORTE INICIAL QUEDARÁ HABILITADO PARA LA OPERACIÓN EN UN PLAZO NO MAYOR A CINCO DÍAS NATURALES DESPUÉS DE LA FIRMA DE CONTRATO, EN CASO CONTRARIO PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SE SUJETARA A LAS DEDUCTIVAS O PENALIZACIONES CORRESPONDIENTES.





PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SERÁ RESPONSABLE DE RECIBIR, ATENDER Y DAR SEGUIMIENTO A TODO EVENTO QUE LE SEA TURNADO HASTA SU CONCLUSIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO FINAL, RETROALIMENTANDO CONTINUAMENTE A LA MESA DE SERVICIO DE EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS EL ESTADO QUE GUARDA DICHO EVENTO. LA MEDICIÓN DE NIVEL DE SERVICIO INICIA A PARTIR DE QUE UN EVENTO ES TURNADO HACIA PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. Y CONCLUYE HASTA OBTENER LA APROBACIÓN DEL USUARIO FINAL PARA SU CIERRE.

EL CICLO DE VIDA DE CADA EVENTO, ASÍ COMO EL DETALLE DEL NIVEL DE SERVICIO ESTARÁN DEFINIDOS DENTRO DEL PROCESO DE INCIDENTES, PROBLEMAS, CAMBIOS Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS OPERATIVOS.

#### 10.2. OPERACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE INICIAL

ALGUNAS DE LAS FUNCIONES QUE DEBERÁ REALIZAR EL SERVICIO DE SOPORTE INICIAL DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V., SE ENCUENTRAN:

- ATENDER Y CANALIZAR EVENTOS DE LAS 08:00 A LAS 20:00 DE LUNES A VIERNES.
- DEBERÁ GENERAR ESTADÍSTICAS Y REPORTES CORRESPONDIENTES A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS EVENTOS TURNADOS.

EL SERVICIO DE SOPORTE INICIAL SERÁ CENTRALIZADA Y DEBERÁ DE CONTEMPLAR, LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE CONSULTORÍA BAJO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL, RESPETANDO LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN LA MATERIA INCLUYENDO MAAGTIC-SI.

DE IGUAL FORMA PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ CONTEMPLAR EL HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIOS PARA SU ADECUADA OPERACIÓN Y CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO DEFINIDOS

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ CONSIDERAR COMO OBJETIVOS PRINCIPALES DEL SERVICIO DE SOPORTE INICIAL: RECIBIR, REGISTRAR, ANALIZAR, RESOLVER Y CANALIZAR LOS REPORTES DE INCIDENTES O FALLAS, ASÍ COMO LAS PETICIONES DE SERVICIO NECESARIOS, A LAS CUALES SE LES DEBERÁ DAR SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN, APOYÁNDOSE EN LA GESTIÓN DE PROBLEMAS.

#### 10.3. HORARIO DE OPERACIÓN

EL HORARIO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES SERÁ DE LAS 8:00 HORAS A LAS 20:00 HORAS DE LUNES A VIERNES PARA TODOS LOS SERVICIOS.

TODOS LOS PROCESOS HABILITADOS POR PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. Y QUE ESTÁN BASADOS EN LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL DEBERÁN AJUSTARSE DE TAL FORMA QUE TAMBIÉN CUMPLAN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMATIVA VIGENTE DE MAAGTIC-SI.

#### 10.4. MEDIOS DE CONTACTO

EL SERVICIO DE SOPORTE INICIAL DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ PODER SER ACCEDIDO VÍA WEB. EL PERSONAL DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ CONTACTAR A





LOS USUARIOS (CUANDO APLIQUE) PARA BRINDAR EL SERVICIO DE SOPORTE O, EN CASO DE SER NECESARIO, ACUDIR A SITIO A BRINDAR EL SERVICIO.

**10.5. HERRAMIENTA**

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ PROPORCIONAR UNA HERRAMIENTA DE SOFTWARE ITSM QUE CUBRA AL MENOS 10 PROCESOS AVALADOS POR PINK VERIFY 2010 Y BRINDARÁ AL PERSONAL QUE DESIGNE EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS PARA PODER VISUALIZAR Y EN CASO DE SER NECESARIO ACTUALIZAR LOS INCIDENTES QUE SEAN ASIGNADOS EN LA MESA CENTRAL.

EL FORMATO Y CONTENIDO DE LOS REPORTES, ASÍ COMO LA PERIODICIDAD DE LOS MISMOS SERÁ ACORDADO ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS Y PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. ASIMISMO, LA GENERACIÓN DE LOS REPORTES SERÁ A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA PROVISTA POR PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V.

**10.6. PERSONAL**

**ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS**

SE DEBERÁ DEFINIR Y ESTABLECER LOS RECURSOS HUMANOS Y LA ORGANIZACIÓN OPERATIVA, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, COMO SON ASESORES, PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISORES. ADICIONALMENTE SE DEBERÁ INCORPORAR EN LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, LOS RECURSOS EXPERTOS QUE SERÁN DEFINIDOS POR EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS COMO ADMINISTRADORES DE LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES.

**ASESORES DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V.**

SE DEBERÁN DE BRINDAR LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS A TRAVÉS DE ASESORES ESPECIALISTAS EN SOPORTE A USUARIOS.

EL SERVICIO DE SOPORTE INICIAL DEBERÁ DE CONTAR CON ASESORES CON UN AMPLIO CONOCIMIENTO DE LAS APLICACIONES IMPLEMENTADAS Y CON EL APOYO DE BASES DE CONOCIMIENTO, QUE SE DEBERÁN CONFORMAR DE MANERA PROGRESIVA DURANTE LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS, INCREMENTANDO LA CAPACIDAD RESOLUTIVA DE ESTE NIVEL DE SOPORTE.

EN CASO NECESARIO DEBERÁ ESCALAR LOS INCIDENTES QUE ESTÉN FUERA DE SU ALCANCE DE RESOLUCIÓN AL GRUPO DE ESPECIALISTAS DEL SIGUIENTE NIVEL Y GESTIONAR EL SEGUIMIENTO HASTA LA SOLUCIÓN.

DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ MANTENER ACTUALIZADO TODO EL SOFTWARE EN LA ÚLTIMA VERSIÓN ESTABLE LIBERADA POR EL FABRICANTE, POR LO QUE DEBERÁ EN TODO MOMENTO TENER VIGENTES LOS CONTRATOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO CON LOS RESPECTIVOS FABRICANTES DE HARDWARE Y SOFTWARE QUE FORMEN PARTE DE SU SOLUCIÓN.

**10.7. PERFILES.**





PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DESIGNA A UNA PERSONA RESPONSABLE (COORDINADOR GENERAL DEL PROYECTO) QUE DEBERÁ CUBRIR LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

- SERÁ EL ÚNICO PUNTO DE CONTACTO CON EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.
- COORDINARÁ LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.
- ASEGURARÁ QUE LOS SERVICIOS BRINDADOS SEAN DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES PACTADAS.
- ASEGURARÁ EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS CLÁUSULAS Y REQUERIMIENTOS DEL CONTRATO.
- INFORMARÁ AL PERSONAL DESIGNADO POR EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS SOBRE CUALQUIER CAMBIO, PROBLEMA O ALGÚN OTRO ASUNTO QUE PUDIERA AFECTAR EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS OFERTADOS.
- ASISTIRÁ A LAS JUNTAS DE COORDINACIÓN QUE SEAN PROGRAMADAS POR EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS .

LAS RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES DE SOPORTE INICIAL SON ENTRE OTRAS:

- ATENDER EL 100% DE LOS REPORTE REGISTRADOS DE SOLICITUDES, INCIDENTES Y PROBLEMAS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.
- ADMINISTRACIÓN, MONITOREO, SEGUIMIENTO Y NOTIFICACIÓN AL USUARIO DEL ESTADO DE SU REPORTE Y DOCUMENTACIÓN HASTA EL CIERRE.
- TRANSFERIR SOLICITUDES DE SERVICIO AL SIGUIENTE NIVEL DE SOPORTE, CONFORME SE DEFINA CON EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS , CUANDO LOS REPORTE DE SOLICITUDES, INCIDENTES Y PROBLEMAS NO SE ENCUENTREN CERRADOS.

#### 11. SOPORTE EN SITIO

EL TÉCNICO EN SITIO SERÁ EL ENCARGADO DE ATENDER LOS REPORTE DE INCIDENTES AL EQUIPAMIENTO IMPLEMENTADO, DEBIDO A QUE POR SU NATURALEZA, NO PUEDAN SER RESUELTOS MEDIANTE SOPORTE INICIAL DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V..

EL TÉCNICO EN SITIO SÓLO RECIBIRÁ REPORTE PROVENIENTES DE LA MESA DE AYUDA, POR LO QUE NO ATENDERÁ NINGÚN INCIDENTE QUE NO HAYA SIDO REPORTADO A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DEFINIDOS EN ESTE ANEXO TÉCNICO, CON EL PROPÓSITO DE MANTENER UN CONTROL DE LOS CAMBIOS REALIZADOS, SALVO AQUELLOS QUE POR ALGUNA NECESIDAD URGENTE TENGAN QUE ATENDERSE POR PRIORIDAD Y A SOLICITUD DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

EL TÉCNICO EN SITIO DEBERÁ MANTENER INFORMADO AL PERSONAL DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA DE REGISTRO SOBRE LOS AVANCES RELACIONADOS CON LA SOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES QUE SE REGISTREN, CON LA FINALIDAD DE QUE LOS USUARIOS, A TRAVÉS DE ESTE CANAL, PUEDAN OBTENER EL ESTATUS DE SOLUCIÓN DE SUS INCIDENTES.

EL INGENIERO EN SITIO ES NOTIFICADO POR EL SOPORTE INICIAL DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. PARA LA ATENCIÓN DE UN REPORTE, LA NOTIFICACIÓN PUEDE SER REALIZADA VÍA





TELEFÓNICA, VÍA WEB O POR EMAIL. EL INGENIERO SE PRESENTA EN SITIO CON EL USUARIO FINAL Y AL TERMINAR SU ACTIVIDAD ENTREGA UN REPORTE DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA QUE LO FIRME DE CONFORMIDAD, QUIEN A SU VEZ DEBE DEJAR UNA COPIA DEL REPORTE AL USUARIO FINAL. COMO PARTE DE SUS RESPONSABILIDADES EL INGENIERO DOCUMENTARÁ LAS ACTIVIDADES REALIZADAS ASÍ COMO EL ESTADO DEL REPORTE.

SERÁN CONSIDERADOS COMO VÁLIDOS LOS REPORTES ELECTRÓNICOS O DIGITALES CERRADOS Y ACEPTADOS POR EL USUARIO FINAL QUE SE ESTABLEZCAN A TRAVÉS DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS COMO UN MEDIO DE COMPROBACIÓN DE LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS.

EL TÉCNICO EN SITIO SERÁ EL RESPONSABLE DE LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES DESCRITAS EN EL PRESENTE ANEXO TÉCNICO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, CON LA SALVEDAD DE QUE EN CASO DE QUE LOS EQUIPOS TENGAN QUE SER LLEVADOS A LAS INSTALACIONES DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. O AL CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO, EL TÉCNICO EN SITIO SE ENCARGARÁ DE COORDINAR EL TRASLADO Y MANTENER INFORMADA A LA MESA DE AYUDA SOBRE EL ESTATUS DE SOLUCIÓN DE LA FALLA REGISTRADA.

## 12. MOVIMIENTOS

EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS PODRÁ SOLICITAR ALTAS, BAJAS, CAMBIOS Y REUBICACIONES DE EQUIPOS QUE CONSIDERE NECESARIOS, NOTIFICANDO A PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DE LOS MOVIMIENTOS PARA QUE SEA ÉSTE QUIEN LOS REALICE.

EL MÁXIMO DE MOVIMIENTOS POR CADA 12 MESES SERÁ UN MÁXIMO DE 5% DE LA TOTALIDAD DE LA BASE INSTALADA DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO Y ESCRITORIO VIRTUAL, NO ACUMULABLE, EN MOVIMIENTOS QUE NO EXCEDAN DE 5 (CINCO) EQUIPOS POR DÍA.

### 12.1. HABILITACIÓN (ALTAS).

COMPRENDE LA INSTALACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE COMERCIAL DE UN EQUIPO, INSTALACIÓN DE IMAGEN BASE, SU INTEGRACIÓN A LA RED LAN (FÍSICA Y LÓGICA), CREAR, MODIFICAR O BORRAR PERFILES DE USUARIO, CONFIGURACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.

### 12.2. BAJA.

COMPRENDE EL RETIRO DE TODO AQUEL EQUIPO QUE DESPUÉS DE HABER SIDO INSTALADO Y ASIGNADO A UN USUARIO, SE RETIRA A SOLICITUD DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, PARA EL CASO DE EQUIPO DE CÓMPUTO INCLUYE EL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN DEL USUARIO, FORMATEO DE DISCO DURO, EL RETIRO DE EQUIPO, EL EMBALAJE, RESGUARDO Y SEGURIDAD DEL MISMO.

### 12.3. CAMBIO

COMPRENDE LA SUSTITUCIÓN DE UN EQUIPO EN CASO DE ASÍ REQUERIRSE POR CUESTIONES DE OPERACIÓN.





12.3.1. REUBICACIÓN EN UN MISMO INMUEBLE.

TODOS LOS CAMBIOS QUE SE SOLICITEN DENTRO DEL MISMO INMUEBLE.

12.3.2. REUBICACIÓN ENTRE INMUEBLES DE LA MISMA LOCALIDAD.

CONSISTE EN EL DESPLAZAMIENTO DEL EQUIPO FUERA DEL INMUEBLE EN LA MISMA CIUDAD EN EL QUE ORIGINALMENTE SE INSTALÓ.

EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS ESTABLECE QUE LOS TIEMPOS PARA ALTAS, BAJAS, CAMBIOS Y REUBICACIONES SERÁN:

- o EN EL D.F. Y ÁREA METROPOLITANA
  - o TIEMPO DE SOLUCIÓN: 1 DÍA HÁBIL
  - o 3 DÍAS HÁBILES EN EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA

EN CASO DE QUE EL MOVIMIENTO SE REALICE A UNA OFICINA ADICIONAL A LAS PRESENTADAS, DENTRO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ÁREA METROPOLITANA U OFICINAS FORÁNEAS UBICADAS EN EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA MEXICANA, EL SERVICIO SE PROPORCIONARÁ EN LAS MISMAS CONDICIONES EN LA NUEVA UBICACIÓN Y SIN COSTO ADICIONAL.

**13. MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS REQUIERE CONTAR CON EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA TODOS LOS EQUIPOS QUE SEAN PROVISTOS POR PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V.. SE EXCEPTÚAN LAS FALLAS DEBIDAS A DEFECTOS DE PROGRAMACIÓN EN LOS SISTEMAS DESARROLLADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

SE DEBERÁN 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 DE LA INFRAESTRUCTURA TOTAL QUE SE UTILICE PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO INTEGRAL, SIN QUE ESTO GENERE UN COSTO ADICIONAL PARA EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DEBERÁN SER SUPERVISADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS Y OPERADOS POR LOS INGENIEROS DESTINADOS PARA TAL FIN POR PARTE DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V.

EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO CONSISTE EN ATENDER Y REPARAR LAS FALLAS DE LOS EQUIPOS QUE FORMEN PARTE DEL SERVICIO PROVISTO. INCLUYE TODAS LAS PARTES, REFACCIONES Y COMPONENTES NECESARIOS SIN COSTO ADICIONAL A EFECTO DE QUE EL EQUIPO QUEDE FUNCIONANDO CORRECTAMENTE.

EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO SE REFIERE AL CONJUNTO DE ACCIONES ENCAMINADAS A SOLUCIONAR CUALQUIER FALLA QUE IMPIDA O DEGRADE LA OPERACIÓN NORMAL DE LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS QUE SE SUMINISTRAN POR PROBLEMAS DE HARDWARE. EL MANTENIMIENTO





CORRECTIVO INCLUIRÁ, DE MANERA ENUNCIATIVA, NO LIMITATIVA Y EN LOS CASOS APLICABLES, LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- REPARACIÓN, REINSTALACIÓN Y/O REEMPLAZO DE HARDWARE (PIEZAS DAÑADAS O LA TOTALIDAD DEL BIEN), SIN COSTO ADICIONAL PARA EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS .
- SUMINISTRO DE UN EQUIPO DE RESPALDO PROVISIONAL Y SUSTITUCIÓN POSTERIOR DE ÉSTE POR EL EQUIPO ORIGINAL O POR UNO DE REEMPLAZO DEFINITIVO.
- INSTALACIÓN Y/O REINSTALACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS, SOFTWARE INSTITUCIONAL, DE PARCHES, FIXES, ACTUALIZACIÓN DE FIRMWARE Y, EN GENERAL, DE TODO EL SOFTWARE NECESARIO PARA RESTABLECER SU FUNCIONAMIENTO NORMAL.
- ELABORACIÓN DE ANÁLISIS, ESTUDIOS, DIAGNÓSTICOS Y PRUEBAS PARA LA DETECCIÓN DE CAUSALES QUE TENGAN COMO CONSECUENCIA UN MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES CONSIDERADOS EN ESTE CONTRATO, SIENDO OBLIGACIÓN DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. LA ENTREGA DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN A PETICIÓN EXPRESA DE EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS .

EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO SE REALIZARÁ CUANTAS VECES SEA NECESARIO EN FUNCIÓN A LAS EVENTUALIDADES O FALLAS QUE PRESENTEN LOS EQUIPOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO.

EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO SE PROPORCIONARÁ A TRAVÉS DE INGENIEROS DESIGNADOS POR PARTE DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. PARA TAL FIN; CUANDO SE TRATE DE FALLAS DE HARDWARE, EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO SE PROPORCIONARÁ EN EL DOMICILIO EN DONDE ESTÉ UBICADO EL BIEN. EN CASO DE QUE LA REPARACIÓN AMERITE LA SALIDA DEL EQUIPO DEL INMUEBLE, PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. ASUME LA RESPONSABILIDAD TOTAL POR EL ASEGURAMIENTO Y GASTOS ASOCIADOS QUE SE GENEREN POR EL MANEJO, RETIRO, REINTEGRO Y TRASLADOS DE LOS BIENES AL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SERÁ EL RESPONSABLE DE LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES DESCRITAS EN EL PRESENTE ANEXO TÉCNICO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, CON LA SALVEDAD DE QUE EN CASO DE QUE LOS EQUIPOS TENGAN QUE SER LLEVADOS A LAS INSTALACIONES DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. O AL CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO, EL TÉCNICO EN SITIO SE ENCARGARÁ DE COORDINAR EL TRASLADO Y MANTENER INFORMADA A LA MESA DE AYUDA SOBRE EL ESTATUS DE SOLUCIÓN DE LA FALLA REGISTRADA.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SERÁ EL RESPONSABLE DE INFORMAR DE LOS CAMBIOS EN EL INVENTARIO Y CONTROL DE ACTIVOS A LA MESA DE AYUDA, CON EL FIN DE MANTENER ACTUALIZADA LA BASE DE DATOS RESIDENTE EN ESTA ÚLTIMA.

#### 14. INVENTARIO Y CONTROL DE ACTIVOS.

##### 14.1. ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO DE LA INFRAESTRUCTURA.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SERÁ RESPONSABLE DE OPERAR, CONTROLAR Y MANTENER EL INVENTARIO DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO.





LA HERRAMIENTA UTILIZADA SERÁ SUMINISTRADA POR PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. POR LO QUE SE REQUIERE QUE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. REALICE COMPLETAMENTE LAS ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SERÁ EL RESPONSABLE DE INFORMAR DE LOS CAMBIOS EN EL INVENTARIO Y CONTROL DE ACTIVOS A LA MESA DE AYUDA, CON EL FIN DE MANTENER ACTUALIZADA LA BASE DE DATOS RESIDENTE EN ESTA ÚLTIMA.

**15. TRANSMISIÓN A TÍTULO GRATUITO.**

AL CONCLUIR LA VIGENCIA DEL SERVICIO, PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ TRANSMITIR LA PROPIEDAD A TÍTULO GRATUITO DE LA TOTALIDAD DEL EQUIPAMIENTO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN QUE SE ENCUENTRE EN CONDICIONES DE OPERACIÓN A FAVOR DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

PARA QUE SE LLEVE A CABO DICHA TRANSMISIÓN DE PROPIEDAD A TÍTULO GRATUITO, PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. QUEDA OBLIGADO A FIRMAR TODOS LOS DOCUMENTOS QUE SE LE REQUIERAN Y RESULTEN RAZONABLES PARA TRANSFERIR A EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS LA PROPIEDAD DE LA TOTALIDAD DEL EQUIPAMIENTO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN QUE SE ENCUENTRE EN CONDICIONES DE OPERACIÓN, LIBRES DE TODO GRAVAMEN Y SIN RESPONSABILIDADES O CONTINGENCIAS; EN EL ENTENDIDO DE QUE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ CEDER AL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS TODOS LOS DERECHOS QUE TENGA PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. CON SUS PROVEEDORES O CON LOS FABRICANTES DE LOS EQUIPOS, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS QUE TODAVÍA SE ENCUENTREN VIGENTES EN LA FECHA DE CONCLUSIÓN DEL SERVICIO.

LA TRANSMISIÓN DE PROPIEDAD A TÍTULO GRATUITO DE LA TOTALIDAD DEL EQUIPAMIENTO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN QUE SE ENCUENTRE EN CONDICIONES DE OPERACIÓN A FAVOR DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS DEBERÁ SER DOCUMENTADA EN EL CONTRATO O CONVENIO QUE AL EFECTO SE CELEBRE.

**TRANSICIÓN DEL SERVICIO PARA LA TRANSMISIÓN A TÍTULO GRATUITO**

TREINTA DÍAS NATURALES PREVIOS AL TÉRMINO DE LA VIGENCIA DEL SERVICIO, PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. Y LA SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS ACORDARÁN EL PROCESO DE TRANSMISIÓN A TÍTULO GRATUITO, DERIVADO DE LO ANTERIOR, EL PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SE OBLIGA A:

- a) PARTICIPAR EN LAS REUNIONES QUE SOLICITE LA SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS PARA REALIZAR LA TRANSMISIÓN A TÍTULO GRATUITO.
- b) DURANTE ESTE PROCESO DE TRANSMISIÓN A TÍTULO GRATUITO PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. DEBERÁ SEGUIR PRESTANDO EL SERVICIO POR UN PERIODO MÁXIMO DE 30 DÍAS NATURALES SIN COSTO PARA EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS A PARTIR DE LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO, EL QUE PODRÁ SER REDUCIDO EN LA MEDIDA QUE LA TRANSMISIÓN A TÍTULO GRATUITO QUEDE CONCLUIDA.
- c) EN CASO DE RESCISIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE ANEXO TÉCNICO, ESTE NO PODRÁ SER SUSPENDIDO HASTA QUE SE ASEGURE LA TRANSMISIÓN A





TÍTULO GRATUITO EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN LOS PÁRRAFOS QUE ANTECEDEN Y A LO INDICADO EN EL PUNTO "TRANSMISIÓN A TÍTULO GRATUITO".

**16. SLA'S (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO) TIEMPOS DE SOLUCIÓN.**

LA MEDICIÓN DEL SERVICIO ESTARÁ COMPUESTA POR ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SLA), QUE SON LOS INDICADORES SOBRE LOS NIVELES Y MÉTRICAS ASOCIADAS A LOS ELEMENTOS DE SERVICIO A SER PRESTADOS.

SE DEBERÁ LLEVAR A CABO LA MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO, ENTREGANDO MENSUALMENTE AL INEA UN REPORTE COMPARATIVO DE DICHS NIVELES CONTRA LAS METAS ESTABLECIDAS POR LOS SLA'S.

"TIEMPO DE SOLUCIÓN" Y APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES: SE REFIERE AL TIEMPO QUE NO DEBERÁ EXCEDER PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V., PARA RESTAURAR LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS, CONTADO A PARTIR DE QUE RECIBE -A TRAVÉS DE LA "MESA DE SERVICIO"- EL REPORTE DE ALGUNA INCIDENCIA, HASTA QUE QUEDE RESTAURADA LA OPERACIÓN DEL MISMO SERVICIO, LA CUAL DEBERÁ SER DOCUMENTADA POR PARTE DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. Y SE CONSIDERARÁ COMO CONCLUIDA AL SER VALIDADA CON NOMBRE Y FIRMA POR PARTE DEL PERSONAL DEL INEA.

TIPO DE SERVICIO	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES	OBSERVACIONES
SERVICIOS PROPORCIONADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DEL INSTITUTO	=<1 DÍA HÁBIL	0.5% DEL "COSTO MENSUAL UNITARIO POR SERVICIO" DE CADA SERVICIO AFECTADO POR CADA DÍA HÁBIL DE ATRASO	EL "COSTO MENSUAL UNITARIO POR SERVICIO" ES EL INDICADO EN EL FORMATO DE COTIZACIÓN DE PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V.
SERVICIOS PROPORCIONADOS EN LAS DELEGACIONES/ INSTITUTOS ESTATALES	=<2 DÍAS HÁBILES	0.5% DEL "COSTO MENSUAL UNITARIO POR SERVICIO" DE CADA SERVICIO AFECTADO POR CADA DÍA HÁBIL DE ATRASO	
SERVICIOS PROPORCIONADOS EN LAS COORDINACIONES DE ZONA DE LAS DELEGACIONES/ INSTITUTOS ESTATALES	=<3 DÍAS HÁBILES	0.5% DEL "COSTO MENSUAL UNITARIO POR SERVICIO" DE CADA SERVICIO AFECTADO POR CADA DÍA HÁBIL DE ATRASO	

LA APLICACIÓN DE LAS PENAS CONVENCIONALES ES INDEPENDIENTE DEL DESCUENTO QUE SE REALIZARÁ POR LOS SERVICIOS NO PRESTADOS, PARA LO CUAL SE TOMARÁ EL COSTO UNITARIO DIARIO DE CADA SERVICIO (CUDS).





**EXCLUSIONES SOBRE NIVELES DE SERVICIO, EN PENAS CONVENCIONALES.**

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. QUEDARÁ RELEVADO DE SU RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE SOLUCIÓN, EN LA MEDIDA EN QUE ÉSTOS SE VEAN AFECTADOS POR LOS PUNTOS DESCRITOS A CONTINUACIÓN:

- CUANDO EL INEA NO PROPORCIONE ACCESO A LOS INMUEBLES.
- CIRCUNSTANCIAS QUE CONSTITUYAN UN CASO FORTUITO O CAUSA DE FUERZA MAYOR.

**17. PENAS Y DEDUCTIVAS**

**PENAS CONVENCIONALES:** EN CASO DE QUE EL PROVEEDOR ADJUDICADO SE ATRASE EN EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SE OBLIGA A PAGAR COMO PENA CONVENCIONAL, EL EQUIVALENTE AL 1% (UNO POR CIENTO) SOBRE EL IMPORTE DE LOS SERVICIOS NO PRESTADOS OPORTUNAMENTE, POR CADA DÍA NATURAL DE ATRASO SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (I.V.A.), Y SERÁN CALCULADAS POR EL ADMINISTRADOR DEL INSTRUMENTO JURÍDICO, LA QUE NO EXCEDERÁ DEL MONTO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. DICHA PENA TENDRÁ COMO LÍMITE LA APLICACIÓN DE UN EQUIVALENTE AL 5% CONSIDERANDO QUE EL PORCENTAJE DE LA FIANZA ES DEL 10% DEL MONTO TOTAL DEL INSTRUMENTO JURÍDICO ANTES DE I.V.A. NO PODRÁ EXCEDER DEL MONTO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL INSTRUMENTO JURÍDICO, UNA VEZ ALCANZADO EL 5% EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS PODRÁ INICIAR EL PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO RESPECTIVO Y SE HARÁ EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL MISMO, EL PAGO DE LAS PENALIZACIONES DEBERÁ HACERSE A FAVOR DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS MEDIANTE CHEQUE CERTIFICADO DE CAJA O DINERO EN EFECTIVO EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA.

**PENAS DEDUCTIVAS:** EN CASO DE QUE EL PROVEEDOR ADJUDICADO PROPORCIONE CUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFICIENTE EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS, SE OBLIGA A PAGAR COMO PENA DEDUCTIVA EL EQUIVALENTE AL 1% (UNO POR CIENTO) SOBRE EL IMPORTE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DE FORMA PARCIAL O DEFICIENTE POR CADA DÍA NATURAL EN QUE SE PRESTÓ DE MANERA PARCIAL O DEFICIENTE EL SERVICIO SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (I.V.A.), Y SERÁN CALCULADAS POR EL ADMINISTRADOR DEL INSTRUMENTO JURÍDICO, DICHA PENA TENDRÁ COMO LÍMITE LA APLICACIÓN DE UN EQUIVALENTE AL 5% DE DEDUCTIVAS CONSIDERANDO QUE EL PORCENTAJE DE LA FIANZA ES DEL 10% DEL MONTO TOTAL DEL INSTRUMENTO JURÍDICO. UNA VEZ ALCANZADO EL 5% EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS PODRÁ INICIAR EL PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO RESPECTIVO Y SE HARÁ EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL MISMO, EL PAGO DE LAS PENALIZACIONES DEBERÁ HACERSE A FAVOR DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS MEDIANTE CHEQUE CERTIFICADO DE CAJA O DINERO EN EFECTIVO EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA.

LA APLICACIÓN DE LAS PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS ES INDEPENDIENTE DEL DESCUENTO QUE SE REALIZARÁ POR LOS SERVICIOS NO PRESTADOS, PARA LO CUAL SE TOMARÁ EL COSTO UNITARIO DIARIO DE CADA SERVICIO, PARA OBTENER ESTE COSTO





UNITARIO DIARIO SE TOMARÁ EL "COSTO UNITARIO POR SERVICIO" INDICADO EN EL FORMATO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.

ASIMISMO, SE NOTIFICARÁ A LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, PARA QUE LE NOTIFIQUE AL PRESTADOR DE SERVICIOS DICHA DEDUCTIVA Y ÉSTE REALICE EL PAGO DE LA DEDUCTIVA MEDIANTE EFECTIVO, CHEQUE DE CAJA O CERTIFICADO A FAVOR DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

**18. SEGUROS.**

**SEGURO DE EQUIPOS**

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SE OBLIGA EN TODO MOMENTO Y SITUACIÓN A ASUMIR LA RESPONSABILIDAD TOTAL POR EL ASEGURAMIENTO Y GASTOS ASOCIADOS QUE SE GENEREN CON MOTIVO DE SINIESTRO O ROBO DE LOS BIENES PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, A CONTINUACIÓN, SE ENUNCIAN DE MANERA ILUSTRATIVA MAS NO LIMITATIVA LOS SIGUIENTES CASOS:

ROBO DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.  
INCENDIO, IMPACTO DIRECTO DE RAYO, IMPLOSIÓN, EXPLOSIÓN.  
HUMO, HOLLÍN, GASES, LÍQUIDOS O POLVOS CORROSIVOS, AGUA, HUMEDAD.  
CORTO CIRCUITO, DESCARGAS ELÉCTRICAS

RIESGO DE TRANSPORTE DE LOS EQUIPOS (PÉRDIDA, ROBO O DAÑO)  
ERRORES DE MANEJO, DESCUIDO Y/O NEGLIGENCIA QUE CAUSEN A LOS EQUIPOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO DERIVADO DE LA PROPIA ACTIVIDAD.

PROYECTO DÍA, S.A. DE C.V. SE OBLIGA A QUE EN CASO DE SINIESTRO O ROBO REPONDRÁ LOS EQUIPOS AFECTADOS EN UN PLAZO NO MAYOR A 5 DÍAS HÁBILES, SIN COSTO ADICIONAL PARA EL INSTITUTO.

**19. FORMA DE PAGO.**

EL INEA PAGARÁ AL PROVEEDOR A MENSUALIDADES VENCIDAS POR LOS SERVICIOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN.

A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN LOS CUADROS QUE CONTIENEN LA VIGENCIA DEL PEDIDO ABIERTO PLURIANUAL DAS-TEC-004/17, Y LA VIGENCIA DE LOS CONVENIOS MODIFICATORIOS CM-022/2020, CM-025/2020, CM-003/2021 Y LA VIGENCIA DEL NUEVO CONVENIO, ASÍ COMO LOS MONTOS MÁXIMOS Y MÍNIMOS DE DICHO PEDIDO ABIERTO PLURIANUAL Y CONVENIOS MODIFICATORIOS.

	Vigencia	Monto mínimo total I.V.A. incluido	Monto máximo total I.V.A. incluido	Observaciones
Pedido abierto plurianual DAS-TEC-004/17	01 de diciembre de 2017 al 30 de noviembre de 2020	\$ 50,273,227.57	\$ 125,683,068.93	Pedido primigenio





	Vigencia	Monto mínimo total I.V.A. incluido	Monto máximo total I.V.A. incluido	Observaciones
Convenio Modificatorio CM-022/2020	01 de julio al 30 de noviembre de 2020	\$ 46,350,124.72	\$ 115,875,311.81	Se redujo el monto y cantidad de servicios derivado de la pandemia.
Convenio Modificatorio CM-025/2020	01 al 31 de diciembre de 2020	\$ 382,431.44	\$ 956,078.59	
Convenio Modificatorio CM-003/2021	01 de enero al 31 de marzo de 2021	\$ 2,908,131.74	\$ 7,270,329.34	
<b>Ampliación en vigencia y monto</b>	<b>01 de abril al 31 de julio de 2021</b>	<b>\$ 3,942,134.14</b>	<b>\$ 9,855,335.34</b>	<b>Ampliación en vigencia y monto solicitada</b>
Totales	01 de diciembre de 2017 al 31 de julio de 2021	\$ 53,582,822.03	\$ 133,957,055.08	Montos totales de la suma de los Convenios Modificatorios CM-022/2020, CM-025/2020, CM-003/2021 y el nuevo Convenio

SE DEBERÁ CONSIDERAR QUE DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 54 BIS, DE LA LEY Y 102 DEL REGLAMENTO, SE PROCEDERÁ A LA TERMINACIÓN ANTICIPADA, CUANDO CONCURRAN RAZONES DE INTERÉS GENERAL O CUANDO POR CAUSAS JUSTIFICADAS SE EXTINGA LA NECESIDAD DE REQUERIR EL SERVICIO O SE DETERMINE LA NULIDAD TOTAL O PARCIAL DE LOS ACTOS QUE DIERON ORIGEN AL PEDIDO ABIERTO PLURIANUAL Y CONVENIOS MODIFICATORIOS CON MOTIVO DE LA RESOLUCIÓN DE UNA INCONFORMIDAD EMITIDA POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, O DE ASÍ SER NECESARIO CONFORME A LAS DISPOSICIONES DE CONTRATACIÓN DE LA CABEZA DE SECTOR, SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA O EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

**20. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN.**

DE ACUERDO A LOS SERVICIOS QUE SEAN PRESTADOS EN EL MES INMEDIATO ANTERIOR, EL PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ REMITIR POR ESTADO:

- EL LISTADO Y REPORTES DE SERVICIOS PRESTADOS A SATISFACCIÓN.

ESTOS LISTADOS DEBERÁN ESTAR VALIDADOS POR EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA ESTATAL, EN EL CASO DE OFICINAS CENTRALES LOS LISTADOS DEBERÁN ESTAR VALIDADOS POR EL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIOS ADSCRITO A LA SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE LA DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN Y SISTEMAS.

EL PERSONAL DEL INEA SE RESERVA EL DERECHO DE VERIFICAR EN CUALQUIER MOMENTO Y LUGAR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA.





**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**ADMINISTRACIÓN, SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA:**

EL ADMINISTRADOR DEL CONVENIO MODIFICATORIO SERÁ EL TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y EL SUPERVISOR SERÁ EL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIOS.

FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR: RESPONSABLE DE INTERACTUAR CON EL SUPERVISOR PARA DAR SEGUIMIENTO Y VERIFICAR QUE EL SERVICIO CUENTE CON LAS ESPECIFICACIONES Y ACTIVIDADES SOLICITADAS.

FUNCIONES DEL SUPERVISOR: RESPONSABLE DE INTERACTUAR CON EL ADMINISTRADOR Y EL PROVEEDOR, PARA DAR SEGUIMIENTO Y VERIFICAR QUE EL SERVICIO CUMPLA CON LAS ESPECIFICACIONES, ACTIVIDADES Y ENTREGAS PUNTUALES DEL SERVICIO.

A T E N T A M E N T E

  
OSCAR ULISES CONTRERAS LUNA  
SUBDIRECTOR TÉCNICO



**INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS**  
**ANTONIO QUINTAL BERNY**  
**TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**PRESENTE**

Me refiero al oficio UAF/ 104 /2021 de fecha 18 de marzo del 2021, mediante el cual solicita el pronunciamiento sobre la posibilidad de llevar a cabo una ampliación en vigencia y monto del Pedido abierto plurianual DAS-TEC-004/17 y Convenios Modificatorios CM-022/2020, CM-025/2020 y CM-003/2021 referente al objeto de la contratación de los "Servicios Administrados de Cómputo para Oficinas Centrales, Institutos Estatales, Delegaciones y Coordinaciones de Zona 2017-2020", por el periodo del 01 de abril al 31 de julio de 2021 por un monto total máximo de \$ 9,855,335.34 (nueve millones ochocientos cincuenta y cinco mil trescientos treinta y cinco pesos 34/100 M.N.).

De conformidad con lo establecido en el Artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y al artículo 91 de su Reglamento, así como a la Cláusula Vigésima Séptima del Pedido referido, al respecto me permito hacer de su conocimiento que mi representada se encuentra en posibilidades de aceptar dicha ampliación por el periodo y monto máximo antes mencionado como se indica a continuación:

	Vigencia	Monto mínimo total I.V.A. incluido	Monto máximo total I.V.A. incluido	Observaciones
Pedido abierto plurianual DAS-TEC-004/17	01 de diciembre de 2017 al 30 de noviembre de 2020	\$ 50,273,227.57	\$ 125,683,068.93	Pedido primigenio
Convenio Modificadorio CM-022/2020	01 de julio al 30 de noviembre de 2020	\$ 46,350,124.72	\$ 115,875,311.81	Se redujo el monto y cantidad de servicios derivado de la pandemia.
Convenio Modificadorio CM-025/2020	01 al 31 de diciembre de 2020	\$ 382,431.44	\$ 956,078.59	
Convenio Modificadorio CM-003/2021	01 de enero al 31 de marzo de 2021	\$ 2,908,131.74	\$ 7,270,329.34	
<b>Ampliación en monto y vigencia</b>	<b>01 de abril al 31 de julio de 2021</b>	<b>\$ 3,942,134.14</b>	<b>\$ 9,855,335.34</b>	<b>Ampliación de vigencia y monto solicitado</b>
Totales	01 de diciembre de 2017 al 31 de julio de 2021	\$ 53,582,822.03	\$ 133,957,055.08	Montos totales de la suma de los Convenios Modificatorios CM-022/2020, CM-025/2020, CM-003/2021 y el nuevo Convenio



Ciudad de México a 19 de marzo de 2021

INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS  
ANTONIO QUINTAL BERNY  
TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
PRESENTE

Asimismo manifiesto que dichos servicios serán prestados bajo las mismas condiciones técnicas y económicas que se integraron en el Pedido abierto plurianual primigenio y considerando que al término del Convenio Modificatorio mi representada realizará la transmisión a título gratuito a favor del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos de los equipos que se encuentren en condiciones de operación una vez habiendo concluido por parte de mi representada la formal obtención de la propiedad de los bienes para lo cual el INEA deberá emitir a favor de Proyecto DIA, S.A. de C.V. el respectivo recibo de donación con base en las leyes fiscales vigentes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente



---

Axel Alberto Duarte Corona  
Apoderado Legal