



CONVENIO POR EL QUE SE MODIFICA EL PEDIDO PLURIANUAL NO. DAS-TEC-006/18 Y SU CONVENIO MODIFICATORIO CM-24/2020, 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 JOSÉ MUÑOZ GÓMEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, ASISTIDO EN ESTE ACTO POR GUSTAVO RAÚL SANTILLÁN VELASCO, SUBDIRECTOR DE RECURSOS TECNOLÓGICOS, QUIEN FUNGIRÁ COMO ADMINISTRADOR DEL CONVENIO MODIFICATORIO, ASÍ TAMBIÉN POR ROBERTO RAMÍREZ GUZMÁN, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO, CENTRO DE DATOS Y COMUNICACIONES, QUIEN FUNGIRÁ COMO SUPERVISOR DEL CONVENIO MODIFICATORIO Y POR LA OTRA PARTE "ESTRATEC, S.A. DE C.V." REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR JOSÉ CARLOS COUSIÑO SANDOVAL EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE 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 julio de 2018, "LAS PARTES" suscribieron el pedido plurianual de prestación de servicios no. **DAS-TEC-006/18**, cuyo objeto se cita textualmente: "EL PROVEEDOR" se obliga con "EL INEA" a prestar los "Servicios Administrados de digitalización para oficinas centrales, Institutos Estatales, Delegaciones y Coordinaciones de Zona 2018-2021 (36 meses).
2. En la cláusula Segunda de "EL PEDIDO", se estableció lo que a la letra dice:

**"Segunda. - Monto.**

"LAS PARTES" acuerdan que el monto mínimo de pedido plurianual será de \$13,655,169.22 (TRECE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL CIENTO SESENTA Y NUEVE PESOS 22/100 M.N.), que incluye el impuesto al Valor Agregado.

Así mismo, "LAS PARTES" convienen que el costo unitario diario por servicio de digitalización, será por la cantidad de \$10.20 (diez pesos 20/100 M.N.) antes del Impuesto al Valor Agregado, el no variará durante la vigencia del presente pedido plurianual.

2018	2019	2020	2021	TOTAL
\$1,146,236.83	\$4,547,570.04	\$4,560,029.14	\$3,401,333.21	\$13,655,169.22

"LAS PARTES" convienen que por ninguna circunstancia los montos pactados y descritos, no variaran durante la vigencia del presente pedido plurianual.

Si "EL PROVEEDOR" recibiera pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades entregadas más los intereses que se calcularán 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 cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computará por días naturales, desde la fecha del pago hasta que se ponga a disposición de "EL INEA".

"EL INEA" se obliga a realizar el pago como se detalla en la cláusula cuarta del presente pedido plurianual.

3. En la cláusula Séptima de "EL PEDIDO" se estableció lo que a la letra dice:

**"Séptima.- Comprobación, supervisión y verificación.**

"EL INEA", por conducto del administrador y del supervisor del pedido, será el área responsable de verificar, comprobar y supervisar que se cumpla con los derechos y obligaciones establecidas en el presente pedido.





El administrador del pedido será la Lic. Mireya Rodríguez Navarro, Directora de Acreditación y Sistemas y el supervisor del pedido será el Lic. Oscar Ulises Contreras Luna, Subdirector Técnico.”

4. En la cláusula Octava en su primer párrafo de **“EL PEDIDO”** se estableció lo que a la letra dice:

**“Octava.- Vigencia.**

La vigencia del presente pedido plurianual será a partir del día 01 de octubre de 2018 al 30 de septiembre de 2021.”

5. 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.
6. 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.
7. Derivado de los antecedentes 5 y 6 del presente Convenio se suscribió con fecha 15 de julio de 2020 el primer Convenio modificatorio No. CM-024/2020, en el cual se realizaron ajustes en los montos de facturación mensual de **“EL PEDIDO”** primigenio durante el periodo de junio a diciembre de 2020.
8. Mediante oficio UAF/SRT/318/2021, de fecha 28 de septiembre de 2021, el Subdirector de Recursos Tecnológicos de **“EL INEA”**, solicitó a **“EL PROVEEDOR”** informara a este Instituto mediante escrito, si aceptaba realizar el convenio modificatorio en monto y la ampliación en vigencia,.
9. En contestación al oficio UAF/SRT/318/2021 del numeral que antecede, **“EL PROVEEDOR”**, mediante escrito de fecha 28 de septiembre 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 I.V.A. incluido
Pedido plurianual N° DAS-TEC-006/18	01 de octubre de 2018 al 30 de septiembre de 2021	\$ 13,655,169.22
Convenio Modificatorio CM-024/2020	15 de julio al 31 de diciembre de 2020	\$ 11,862,460.77
Convenio Modificatorio	01 de octubre al 31 de diciembre de 2021	\$ 1,146,236.84
Vigencia y monto total del Pedido más Convenios Modificatorios	01 de octubre de 2018 al 31 de diciembre de 2021	\$ 13,008,697.61

10. Para la formalización del presente convenio modificatorio se cuenta con la justificación de fecha 29 de septiembre de 2021, suscrito por parte del Subdirector de Recursos Tecnológicos.
11. Mediante oficio UAF/SRT/321/2021 de fecha 29 de septiembre de 2021, el Subdirector de Recursos Tecnológicos del área requirente, solicita realizar los trámites respectivos para llevar a cabo el convenio modificatorio a **“EL PEDIDO”** y su primer Convenio Modificatorio CM-024/2020, 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, artículos 91 de su Reglamento, así como en la cláusula Vigésima séptima del citado instrumento jurídico.





12. Para cubrir las erogaciones derivadas del presente convenio modificatorio, se cuenta con disponibilidad de recursos, mediante la autorización de Suficiencia Presupuestaria número SRT/CM/08/2021, emitida por la Subdirección de Presupuesto y Recursos Financieros, en la partida 32301 (Arrendamiento de equipos y bienes informáticos) del Presupuesto de Egresos autorizado a "EL INEA". Asimismo, se cuenta con Requisición de Bienes y Servicios número UAF-SRT-013/2021 de fecha 29 de septiembre de 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, artículos 91 y 92 de su Reglamento, artículo 35 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 146 de su Reglamento, así como en 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 área requirente, el cual se adjunta al presente y se inserta como si estuviera escrito a la letra.

**Segunda.-** Se modifica la cláusula *Segunda* en su primer párrafo de "EL PEDIDO", así como del Convenio Modificatorio CM-024/2020, para quedar de la siguiente manera:

**"Segunda. - Monto.**

**"LAS PARTES"** acuerdan que el monto mínimo de pedido plurianual será de \$13,008,697.61 (Trece millones ocho mil seiscientos noventa y siete pesos 61/100 M.N.), que incluye el impuesto al Valor Agregado.

Así mismo, "LAS PARTES" convienen que el costo unitario diario por servicio de digitalización, será por la cantidad de \$10.20 (diez pesos 20/100 M.N.) antes del Impuesto al Valor Agregado, el no variará durante la vigencia del presente pedido plurianual.

2018	2019	2020	2021	TOTAL
\$1,146,236.83	\$4,547,570.04	\$2,767,320.69	\$4,547,570.05	\$13,008,697.61

"LAS PARTES" convienen que por ninguna circunstancia los montos pactados y descritos, no varíaran durante la vigencia del presente pedido plurianual.

Si "EL PROVEEDOR" recibiera pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades entregadas más los intereses que se calcularán 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 cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computará por días naturales, desde la fecha del pago hasta que se ponga a disposición de "EL INEA".

"EL INEA" se obliga a realizar el pago como se detalla en la cláusula cuarta del presente pedido plurianual."

**Tercera.-** Se modifica la cláusula *Séptima* en su párrafo segundo de "EL PEDIDO" para quedar de la siguiente manera:





**“Séptima.- Comprobación, supervisión y verificación.**

“EL INEA”, por conducto del administrador y del supervisor del pedido, será el área responsable de verificar, comprobar y supervisar que se cumpla con los derechos y obligaciones establecidas en el presente pedido.

El administrador del pedido será Gustavo Raúl Santillán Velasco, Subdirector de Recursos Tecnológicos, y el supervisor del pedido será Roberto Ramírez Guzmán, Jefe del Departamento de Soporte Técnico, Centro de Datos y Comunicaciones.”

**Cuarta.-** Se modifica la cláusula Octava en su párrafo primero de “EL PEDIDO” para quedar de la siguiente manera

**“Octava.- Vigencia.**

“La vigencia del presente pedido plurianual será a partir del día 01 de octubre de 2018 al 31 de diciembre de 2021.”

**Quinta.-** La vigencia del presente convenio será del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021.

**Sexta.- “EL PROVEEDOR”** se compromete a entregar a “EL INEA” la modificación de la garantía respectiva, de conformidad con lo establecido en la cláusula Décima séptima de “EL PEDIDO”, dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del presente instrumento jurídico. Lo anterior en cumplimiento de los artículos 91 y 103 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

**Séptima.-** A excepción de lo precisado en las cláusulas que anteceden, “LAS PARTES” ratifican en todos y cada uno de sus términos y clausulado.

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 cuatro fojas, en la Ciudad de México, a los treinta días del mes de septiembre del año dos mil veintiuno, conservando un ejemplar “EL INEA” y uno “EL PROVEEDOR”.

Por “EL INEA”

\_\_\_\_\_  
**José Muñoz Gómez**  
Apoderado Legal

Por “EL PROVEEDOR”

\_\_\_\_\_  
**José Carlos Cousiño Sandoval**  
Representante Legal de Estratec, S.A. de C.V.

Asistencia

\_\_\_\_\_  
**Gustavo Raúl Santillán Velasco**  
Subdirector de Recursos Tecnológicos  
Administrador del Convenio Modificatorio

\_\_\_\_\_  
**Roberto Ramírez Guzmán**  
Jefe del Departamento de Soporte Técnico,  
Centro de Datos y Comunicaciones  
Supervisor del Convenio Modificatorio

Las firmas que aparecen en esta hoja, forman parte del Convenio Modificatorio de fecha 30 de septiembre de 2021, por el que se modifica el Pedido Plurianual de Prestación de Servicios no. DAS-TEC-006/18 y su Convenio Modificatorio CM-024/2020, celebrado entre el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos y Estratec, S.A. de C.V.





## ANEXO TÉCNICO

**AMPLIACIÓN EN MONTO Y VIGENCIA DEL PEDIDO ABIERTO PLURIANUAL NO. DAS-TEC-006/18 Y CONVENIO MODIFICATORIO NO. CM-24/2020, REFERENTE AL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN DE LOS "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE DIGITALIZACIÓN PARA OFICINAS CENTRALES, INSTITUTOS ESTATALES, DELEGACIONES Y COORDINACIONES DE ZONA 2018-2021 (36 MESES)"**

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS			
<b>ÁREA REQUERENTE</b>	Subdirección de Recursos Tecnológicos		
<b>NOMBRE DEL TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE Y RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO MODIFICATORIO</b>	Custavo Raúl Santillán Velasco Subdirector de Recursos Tecnológicos Titular del Área Requerente y Administrador del Convenio Modificatorio  Roberto Ramírez Guzmán Jefe del Departamento de Soporte Técnico, Centro de Datos y Comunicaciones Supervisor del Convenio Modificatorio		
<b>% PENALIZACIÓN</b>	Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley en la materia y el 95 y 96 de su reglamento, el Instituto aplicará penas convencionales al proveedor del servicio, de la siguiente manera:  <b>Pena convencional:</b> se aplicará por el incumplimiento en el inicio de la prestación del servicio, considerando para esta determinación el 01 de octubre de 2021, por lo que de no prestar los servicios la Subdirección de Recursos Tecnológicos procederá a calcular la pena convencional conforme al 1% del costo mensual del servicio de cada servicio afectado por cada día natural de atraso, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento. Dicha pena tendrá como límite la aplicación un equivalente al 5% considerando que, el porcentaje de la fianza es del 10% del monto total antes de I.V.A.. no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento, una vez alcanzado el 5% el INEA podrá	<b>% DE DEDUCCIÓN</b>	<b>Penalización por deductivas:</b> En el caso de cumplimiento deficiente en la prestación del servicio, la Subdirección de Recursos Tecnológicos procederá a calcular la deductiva conforme al 1% del costo mensual del servicio de cada servicio afectado por cada día natural de atraso, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento. Dicha pena tendrá como límite la aplicación un equivalente al 5% considerando que, el porcentaje de la fianza es del 10% del monto total antes de I.V.A.. no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento, una vez alcanzado el 5% el INEA podrá iniciar el procedimiento de rescisión respectivo y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo, el pago de las penalizaciones deberá hacerse a favor del INEA mediante cheque certificado, de caja o dinero





# EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS

	<p>iniciar el procedimiento de rescisión respectivo y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo, el pago de las penalizaciones deberá hacerse a favor del INEA mediante cheque certificado, de caja o dinero en efectivo en el Departamento de Tesorería.</p> <p>Asimismo, la Subdirección de Recursos Tecnológicos notificará por escrito al proveedor de dicha pena, para que éste realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque de caja o cheque certificado a favor de INEA, se girará copia de este escrito a la Unidad de Administración y Finanzas a fin de que tomen conocimiento de la misma.</p>		<p>en efectivo en el Departamento de Tesorería.</p> <p>Asimismo, la Subdirección de Recursos Tecnológicos notificará por escrito al proveedor de dicha pena, para que éste realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque de caja o cheque certificado a favor de INEA, se girará copia de este escrito a la Unidad de Administración y Finanzas a fin de que tomen conocimiento de la misma.</p>
<b>TIPO DE GARANTÍA</b>	<b>DIVISIBLE</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>INDIVISIBLE</b> <input type="checkbox"/>	<b>LIMITE DE INCUMPLIMIENTO DE LA FIANZA 5 %</b>
<b>OTRAS GARANTÍAS QUE SE DEBERÁN DE CONSIDERAR, INDICAR EL O LOS TIPOS DE GARANTÍA O DE RESPONSABILIDAD CIVIL SEÑALANDO VIGENCIA</b>	10 % de garantía de cumplimiento	<b>PARTIDA PRESUPUESTAL</b>	32301
<b>PERIODO DE GARANTÍA DEL SERVICIO</b>	No aplica	<b>PLAZO PARA LA NOTIFICACIÓN Y REPOSICIÓN DEL SERVICIO</b>	No aplica
<b>REQUIERE PRUEBAS</b>	No	<b>REQUIERE MUESTRA</b>	No
<b>MÉTODO PARA EJECUTAR LA PRUEBA Y RESULTADO MÍNIMO</b>	No aplica		
<b>PRESENTACIÓN Y CONDICIONES DE LA MUESTRA.</b>	No aplica		





<b>REQUIERE ANTICIPO</b>	No	PORCENTAJE DE ANTICIPO: No aplica	
<b>ORIGEN DE LOS BIENES</b>	No aplica		
<b>NORMAS QUE APLICAN</b>	Los equipos que se utilizarán para la prestación del servicio deberá contar con la Norma oficial Mexicana NOM-019-SCFI-1998		
<b>MÉTODO DE EVALUACIÓN (sólo aplica en Licitación o Invitación)</b>	PUNTOS Y PORCENTAJES <b>No aplica</b>	COSTO BENEFICIO <b>No aplica</b>	BINARIO <b>No aplica</b>
<b>MODALIDAD DEL CONVENIO MODIFICATORIO</b>	ABIERTO <input type="checkbox"/>	CERRADO	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>ES UNA CONTRATACIÓN PLURIANUAL</b>	SI <input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>VIGENCIA DEL CONVENIO MODIFICATORIO</b>	<p><b>Vigencia del Convenio Modificatorio:</b> será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2021.</p> <p><b>Vigencia del servicio:</b> del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021.</p> <p><b>Terminación anticipada:</b> 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 concurren 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 Convenio Modificatorio 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.</p>		
<b>LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</b>	Los servicios serán provistos en sitio, es decir, en los inmuebles de las Oficinas Centrales, Institutos Estatales, Unidades de Operación y Coordinaciones de Zona del INEA.		
<b>MECANISMOS DE COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LO ESTABLECIDO EN EL CONVENIO MODIFICATORIO</b>	<p>El INEA a través del administrador y supervisor Convenio Modificatorio realizarán la comprobación y verificación en cualquier tiempo y lugar del desarrollo de los servicios y el cumplimiento de la presentación de los entregables por parte del proveedor del servicio, considerando los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo del servicio.</li> <li>• Seguimiento a tickets: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Levantados.</li> </ul> </li> </ul>		





	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Resueltos.</li> <li>o En proceso.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del entregable mensual</li> </ul>
<b>ENTREGABLES</b>	<p>Entregable mensual que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El listado y reportes de servicios prestados a satisfacción.</li> <li>• El listado y reporte de incidentes presentados, solucionados y aquellos que no hayan cumplido con los SLA's definidos durante el mes.</li> <li>• Resultado del monitoreo remoto.</li> <li>• Informe mensual de servicios validados por el Responsable de Informática Estatal.</li> </ul>
<b>FORMA Y PLAZO DE PAGO</b>	<p>Se realizará el pago a mensualidades contra entrega del Reporte Mensual de operación documento que respalda los servicios aplicables durante la vigencia, que será validado y a entera satisfacción del anexo técnico para que el personal de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, sea quien realice la liberación de pago correspondiente.</p>
<b>NOMBRE Y CARGO DEL ADMINISTRADOR Y DEL SUPERVISOR DEL CONVENIO MODIFICATORIO</b>	<p>Gustavo Raúl Santillán Velasco Subdirector de Recursos Tecnológicos Titular del Área Requirente y Administrador del Convenio Modificatorio Funciones del administrador: responsable de interactuar con el supervisor para dar seguimiento y verificar que el servicio cuente con las especificaciones y actividades solicitadas.</p> <p>Roberto Ramírez Guzmán Jefe del Departamento de Soporte Técnico, Centro de Datos y Comunicaciones Supervisor del Convenio Modificatorio 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.</p>
<b>FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES Y LA ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	<p>La aceptación de los servicios se notificará mediante oficio de liberación para el pago de servicios, de forma mensual.</p>

**DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE FORMA DETALLADA**

Concepto	Total
Servicio de equipo escáner	1053

**MARCO DE REFERENCIA**

**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, mantiene la continuidad operativa de servicios de digitalización para el usuario ubicado en Oficinas Centrales, Institutos Estatales, Unidades de Operación y Coordinaciones de Zona.

El proveedor del servicio deberá considerar lo necesario para cumplir con los SLA's (Service Level Agreement por sus siglas en inglés) establecidos en este anexo.





## OBJETIVO DE LOS SERVICIOS

Proporcionar al INEA de manera integrada y unificada los servicios de suministro de la infraestructura de bienes de TIC y soporte técnico en hardware; de acuerdo con SLA's, que garanticen la continuidad de su operación y le permitan hacer eficiente su desempeño. Los servicios, involucran al menos lo siguiente:

- Aprovechamiento de equipo de acuerdo a las "especificaciones técnicas de los servicios" descritas en el "Anexo a".
- Instalación y puesta en funcionamiento en sitio del equipo provisto la instalación incluye al menos, de manera general, configuración y puesta a punto del equipo.
- Mesa de servicio.
- Soporte técnico en sitio para aquellos casos que requieran cambio de piezas o tengan problemas de hardware durante la vigencia del servicio.
- Administración de los equipos con una herramienta automatizada (software), la cual deberá generar los reportes que permitan verificar el status de los incidentes del equipo y el cumplimiento de los niveles de servicio, (SLA's) acordadas.

## COBERTURA DEL SERVICIO

La disponibilidad de la "mesa de servicio" será de lunes a viernes en un horario laboral de 09:00 a 18:00, ajustándose a las diferentes zonas horarias del país.

## COMPONENTES DEL SERVICIO.

El proveedor del servicio dentro del esquema de servicios que brindará al INEA deberá considerar proveer un servicio integral para:

- La infraestructura de "mesa de servicio", que apoye la atención de los reportes.
- El aprovisionamiento de la infraestructura de los bienes, así como de los servicios de soporte a hardware en sitio, incluyendo los recursos humanos y/o materiales para cumplir con el tiempo de solución establecido (SLA). Los equipos a utilizar en la prestación del servicio deberán ser de marca registrada y original, no se aceptarán equipos de tipo "genérico" sin marca, "clonados", "integrados" o "armados", con la única excepción de los cables de conexión USB, no se aceptarán adiciones, cambios ni adaptaciones que no sean del fabricante.

## INVENTARIO DE BIENES.

El proveedor del servicio será responsable de que el inventario de los bienes, así como el usuario asignado, se encuentren en la base de datos del software de la "mesa de servicio", con lo cual se podrá dar seguimiento a los incidentes que se generen. Asimismo será su responsabilidad verificar con regularidad el inventario con los usuarios del servicio, conforme a la periodicidad que considere conveniente.

## MESA DE SERVICIO.

El proveedor del servicio operará una mesa de servicio que fungirá como el único punto de contacto para la resolución de incidentes asegurando que los incidentes reportados sean resueltos dentro de los niveles de servicio establecidos.

El proveedor del servicio proporcionará el software y equipo para el control y operación de la mesa de servicio, así como las licencias correspondientes.

Si para la solución del incidente reportado se requiere cambio de partes o sustitución de equipo, esta será realizada por personal del proveedor de servicio en sitio considerando los recursos humanos y/o materiales necesarios para cumplir con el tiempo de solución establecido en el apartado "acuerdos de niveles de servicio" (tiempo de solución).





La "mesa de servicio" deberá:

- Registrar el 100% de los reportes de servicio que sean levantados.
- Permitir el levantamiento de reportes (tickets) a través de los siguientes medios:
  - Número telefónico desde cualquier parte de la República Mexicana
  - Correo electrónico.
  - Página web.
- Documentar los procesos de atención de llamadas.
- Proporcionar reportes mensuales al INEA, en medio electrónico y en formato de excel, detallando:
  - Numero de reporte.
  - Marca, modelo y número de serie y/o inventario del equipo.
  - Fecha y hora del reporte.
  - Ubicación del equipo (domicilio, ciudad y estado de la república).
  - Nombre del responsable del equipo.
  - Descripción de la falla.
  - Estado del reporte.
  - Fecha y hora de solución.
  - Descripción de la solución.
  - Nombre del técnico que atendió.
  - Nombre de quien firma de aceptación del servicio.
  - Descripción e información relativa de todos los cambios y sustituciones de equipo durante la vigencia del contrato.
  - Problemas o fallas más frecuentes.
  - Tiempo de solución en línea y en sitio (solicitudes resueltas por la mesa de servicio y/o por personal de soporte en sitio).
  - Clasificación de reportes por prioridades.
  - Tiempos promedios de solución.

#### ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE.

El seguimiento y administración del servicio de soporte deberá formar parte del servicio, reportándose cualquier falla a través de la "mesa de servicio"; dicho servicio deberá considerar, en su caso, la sustitución o reemplazo de refacciones y/o bienes completos por uno igual o de características superiores, las veces que sea necesario, sin costo para el INEA y manteniendo informado siempre al INEA.

Mantenimiento correctivo: el prestador del servicio deberá llevar a cabo el soporte correctivo en sitio al hardware de los equipos. Asimismo, deberá encargarse de la reparación en sitio de cualquier componente de hardware incluyendo todo lo necesario para cumplir con los SLA's de tiempo de solución establecido, a partir de que sea recibido el reporte del incidente por parte del prestador del servicio.

El personal de las Unidades de Operación/institutos estatales, así como el personal técnico del INEA, deberá poder acceder a la "mesa de servicio" en donde podrá conocer el estatus y dar seguimiento al incidente reportado.

El proveedor del servicio deberá proporcionar todas las herramientas, partes, equipos de respaldo, soporte del fabricante o personal de soporte que considere necesarios para cumplir con el tiempo de solución establecido.





## MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS.

Para efectos de la medición del sSLA de tiempo de solución, un incidente será considerado como solucionado una vez que sea cerrado por parte del proveedor del servicio; para esto se deberá conseguir el nombre y la firma de conformidad del personal adscrito al INEA.

El proveedor del servicio será responsable de generar, administrar y respaldar los reportes generados; y de llevar a cabo la administración de los niveles de servicio.

## 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 dichos 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 el proveedor del servicio, 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 del proveedor del servicio 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
Servicios proporcionados en las Oficinas Centrales del Instituto	=<1 día hábil	1% del "costo mensual del servicio" de cada servicio afectado por cada día natural de atraso
Servicios proporcionados en las Unidades de Operación/ Institutos Estatales	=<2 días hábiles	1% del "costo mensual del servicio" de cada servicio afectado por cada día natural de atraso
Servicios proporcionados en las Coordinaciones de Zona de las Unidades de Operación/ Institutos Estatales	=<3 días hábiles	1% del "costo mensual del servicio" de cada servicio afectado por cada día natural de atraso

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

El proveedor del servicio 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.

## SEGUROS.

### Seguro de equipos

El proveedor del servicio 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.





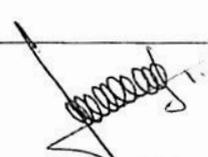
Corto circuito, descargas eléctricas  
 Riesgo de transporte de los equipos (pérdida, robo o daño)  
 Errores de manejo, descuido y/o negligencia que causen a los equipos los servidores públicos del instituto derivado de la propia actividad.

Asimismo 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.

**ANEXO A  
 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS  
 SERVICIO DE EQUIPO ESCÁNER**

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIÓN MÍNIMA
SENSOR ÓPTICO	CCD COLOR / CIS
RESOLUCIÓN	Resolución óptica 600 DPI
Tipo de escáner	Alimentador automático de documentos
Modo de escaneo	Simplex / Dúplex, Color / Escala de Grises / Monocromático
Capacidad Bandeja de Entrada	50 hojas
Tamaño del documento	Máximo: A4 Vertical (210 x 297 mm) u Oficio (8.5 x 14 pulgadas.) 8.5 x 34 pulg. (215.9 x 863.6 mm) (Documento Largo: 3.048 mm (120 pulg.)) Mínimo: A8 Vertical /Horizontal (52 x 74 mm)
INTERFAZ	USB 2.0
COMPATIBILIDAD	CON LAS NORMAS TWAIN Y WIA.
Ciclo de trabajo diario de hasta	3000 hojas
Elementos incluidos	Adaptador de CA, cable USB, DVD-ROM de instalación.

  
 ROBERTO CAMÍNEZ GUZMÁN  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE  
 TÉCNICO, CENTRO DE DATOS Y  
 COMUNICACIONES  
 ELABORACIÓN

  
 GUSTAVO RAÚL SANTILLÁN VELASCO  
 SUBDIRECTOR DE RECURSOS TECNOLÓGICOS  
 AUTORIZACIÓN.

**NOMBRE Y FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ELABORÓ Y AUTORIZÓ**



CIUDAD DE MEXICO A 28 DE SEPTIEMBRE DEL 2021

**GUSTAVO RAUL SANTILLAN VELASCO**  
**SUBDIRECTOR DE RECURSOS TECNOLOGICOS**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**  
**SUBDIRECCION DE RECURSOS TECNOLOGICOS**  
**INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACION DE LOS ADULTOS**  
**PRESENTE:**

En mi carácter de representante legal de la empresa **ESTRATEC S.A. DE C.V.** me acerco a usted en relación con su Oficio Núm. **UAF/SRT/318/2021** con fecha 28 de Septiembre del 2021, en el cual se le solicita a mi representada, su aceptación para realizar un convenio modificatorio, a los instrumentos legales **No. DAS-TEC-006/18** y el Convenio Modificatorio **No CM-024/2020** celebrado entre mi representada y el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), para atender la petición de ampliar la vigencia y el monto del pedido, razón por la cual le informo la respuesta de **ESTRATEC S.A. DE C.V.** al tenor de lo siguiente:

- **ESTRATEC S.A. DE C.V.** está en posibilidad y disposición de prestar los "Servicios Administrados de Digitalización para Oficinas Centrales, Institutos Estatales, Delegaciones y Coordinaciones de Zona" para el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) bajo los mismos términos, especificaciones, precios y condiciones, que los originalmente contratados en los instrumentos legales **No. DAS-TEC-006/18** y el Convenio Modificatorio **No CM-024/2020**
- **ESTRATEC S.A. DE C.V.** ratifica no tener inconveniente en dar continuidad a los "Servicios Administrados de Digitalización para Oficinas Centrales, Institutos Estatales, Delegaciones y Coordinaciones de Zona", como se indica a continuación

Concepto	Vigencia	Monto I.V.A incluido
Pedido Plurianual No DAS-TEC-006/18	01 de Octubre del 2018 al 30 de Septiembre del 2021	\$13,655,169.22
Convenio Modificatorio CM-024/2020	15 de Julio al 31 de Diciembre del 2020	\$11,862,460.77
Convenio Modificatorio	01 de Octubre al 31 de Diciembre del 2021	\$1,146,236.84
Vigencia y monto total del pedido más Convenios Modificatorios	01 de Octubre del 2018 al 31 de Diciembre del 2021	\$13,008,697.61

- Reiterándole nuestro compromiso permanente con la finalidad de que el Instituto, siga eficientando sus procesos y colaborando para que los usuarios del Instituto puedan alcanzar la mayor productividad posible, todo esto sustentando y respaldado por más de 35 años de experiencia brindando soluciones de Clase Mundial en cuanto al manejo de documentos, respondiendo de manera oportuna y otorgando soluciones con los más altos estándares de calidad y servicio, lo cual nos identifica en el mercado.

- **ESTRATEC S.A. DE C.V.** por este medio ratifica al Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) su disposición y apoyo para coadyuvar a que los recursos con que cuenta la dependencia, para la debida consecución de los fines y actividades que tiene encomendados, se ejerzan bajo los principios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia.

Sin más por el momento aprovecho el presente para reiterarle que **ESTRATEC S.A. DE C.V.** está en la mejor disposición de apoyar al Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), garantizando en todo momento la continuidad y operatividad de los "Servicios Administrados de Digitalización para Oficinas Centrales, Institutos Estatales, Delegaciones y Coordinaciones de Zona" por el tiempo que llegara a ser necesario, tomando en consideración el estado de crisis que guarda nuestro país derivado de la pandemia mundial generada por el virus SARS-CoV2 (Covid-19)

Sin más por el momento le envió un cordial saludo quedando a sus órdenes para lo que necesite.

Atentamente



**Jose Carlos Cousiño Sandoval**

**Representante Legal**