

ANEXO 3

ARRENDAMIENTO DE UPS PARA SITE PRINCIPAL DE PLANTA SAN LUIS POTOSÍ Y OFICINAS CORPORATIVAS DE CASA DE MONEDA DE MEXICO

OBJETIVO.- Suministrar la prestación del Servicio Integral de arrendamiento de Unidad de Respaldo de Energía para site Principal de Planta San Luis Potosí y Oficinas Corporativas de Casa de Moneda de México para brindar a los usuarios de respaldo de energía en servidores y equipos de comunicaciones de la Entidad.

VIGENCIA.- La vigencia del servicio será por un periodo de 36 meses a partir de la entrega de los equipos proporcionados por el proveedor. La Entidad requiere que el proveedor considere proporcionar equipos, su implementación, puesta a punto, brindar los servicios de asistencia técnica, mantenimiento y reemplazo de dichos equipos.

CARACTERISTICAS.- Para medir y garantizar la calidad de los servicios prestados, se deberán establecer acuerdos de niveles de servicio entre la Entidad y el proveedor del servicio, así como entre otros proveedores de la Entidad actuales o futuros, con el fin de delimitar tanto la frontera de responsabilidad de cada uno de los involucrados, así como para establecer las características y los requerimientos de tiempo y forma que deberán proporcionar los proveedores entre ellos para la correcta prestación de los servicios a contratar y que forman parte del presente documento.

Los acuerdos de los niveles de servicio comprenderán diferentes métricas que el proveedor del servicio deberá cumplir para considerar que el servicio se recibe de manera satisfactoria, dado que para el buen funcionamiento de los puntos de servicio se requiere de la participación de todos los proveedores involucrados.

La Entidad requiere que se efectúen pruebas individuales y de integración de todos los elementos del equipo en sus diferentes niveles que integran la solución ofertada, con el fin de asegurar su interoperabilidad y funcionalidad, así como el cumplimiento de las especificaciones descritas en el presente documento.

Se deberá considerar en todo momento para la instalación y operación del servicio apegarse estrictamente a las políticas de informática, que para tal efecto emita la Entidad.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.-La información que la Entidad entregue al proveedor así como la que se genere durante el proceso de contratación, la operación durante la vigencia del contrato y posterior a la terminación del contrato tendrá el carácter de confidencial. Para tal efecto el prestador del servicio estará obligado a firmar un convenio de confidencialidad con la Entidad, a la firma del contrato. Se incluye como anexo en el presente contrato.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio integral de arrendamiento de UPS, estará conformado por el suministro de equipo, componentes y accesorios, el mantenimiento preventivo y correctivo para la adecuada operación y funcionamiento del equipo y sus componentes.

Los bienes suministrados para la prestación de este servicio serán propiedad y responsabilidad del proveedor.

Los bienes utilizados para la prestación de los servicios que sean propiedad de la Entidad o de un tercero, bajo ninguna circunstancia cambiarán de propietario.

Al inicio del servicio el proveedor deberá:

- Instalar y configurar los equipos, asegurando que todos sus dispositivos y accesorios trabajen perfectamente.
- Si el equipo contiene software de monitoreo, deberá implementarlo para su uso por personal de TI de la Entidad.

El proveedor deberá entregar Memoria Técnica de la instalación y configuración, resultado de pruebas de funcionalidad. El proveedor deberá capacitar al personal de TI que indique la Gerencia de Informática en las actividades de soporte y administración del equipo.

ALCANCE DEL SERVICIO.-El servicio integral objeto del presente documento, debe incluir lo siguiente:

- Suministro de equipo.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Cumplimiento de los niveles de servicio requeridos.
- Documentación y seguimiento del soporte del servicio.

Con el fin de proporcionar una visión mas clara del servicio, a continuación se dan los alcances del mismo.

EQUIPO A SUMINISTRAR .-

El proveedor deberá suministrar el equipo, componentes y accesorios, conforme a las características mínimas indicadas en el Anexo Técnico 1B.

En todos los casos el proveedor deberá proporcionar como parte de la propuesta técnica las fichas técnicas, catálogos impresos de los equipos propuestos.

El equipo a suministrar durante la prestación del servicio debe ser nuevo, de línea, de marca reconocida internacionalmente, de la más reciente generación liberada por los distintos fabricantes.

El proveedor deberá considerar el aseguramiento de los bienes de su propiedad y dará a conocer a la Entidad los requisitos y documentos que deberá presentar ante un eventual siniestro.

El suministro de los equipos y accesorios solicitados al inicio del servicio, deberá realizarse como máximo en 30 días naturales, contados a partir de la fecha de firma del contrato.

El proveedor deberá considerar las refacciones y accesorios así como lo necesario para brindar el servicio de forma continua. Las refacciones y accesorios deberán ser originales (nuevos y del mismo fabricante del equipo) y

productos necesarios e indispensables para la prestación del servicio ofertado y cumplimiento de los niveles de servicio.

El proveedor deberá contar con un número telefónico, en donde se levanten los reporte de fallas de los equipos, de tal forma que se proporcione a la Entidad un folio secuencial de seguimiento por evento.

Serán aceptados los equipos a suministrar, a partir de que se concluya su instalación, configuración y se encuentren operando en condiciones normales.

El proveedor deberá presentar en su propuesta técnica, toda la documentación, hoja de datos, descripción de equipo y componentes, herramientas de software y licenciamiento en su caso, que demuestren que cumple con los requerimientos solicitados por la Entidad en el presente documento.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

El proveedor deberá mantener en condiciones normales de operación continua los equipos y accesorios que suministrará. Durante la vigencia del servicio se deberán realizar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.

Al iniciar el contrato, el proveedor deberá entregar una lista con los equipos, accesorios y componentes de la infraestructura. Los equipos propiedad del proveedor deberán estar identificados mediante una etiqueta que deberá ser colocada en el lugar que indique el personal de TI de la Entidad.

Los servicios que se proporcionarán son:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, accesorios y componentes.
- Reparación y/o reemplazo de refacciones, equipos, accesorios y componentes.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO.-

El servicio de mantenimiento preventivo se deberá realizar cada 6 meses durante la vigencia del contrato para todos los equipos. El servicio de mantenimiento preventivo se efectuará en horarios y/o días no laborables que de a conocer la Entidad al proveedor con una anticipación de 15 días naturales.

El personal que realice el servicio deberá estar calificado por los fabricantes de los equipos para realizar esta actividad.

El mantenimiento preventivo de los equipos incluirá, de manera enunciativa más no limitativa y en los casos aplicables, las siguientes actividades:

- Limpieza de gabinetes y partes internas.
- Aspirado o sopleteado de circuitos, dispositivos, mecanismos, vías de arrastre, entre otros.
- Lubricación de partes mecánicas.
- Revisión de voltajes de salida en las tomas de corriente que ocupan los equipos.
- Revisión de operación y funcionamiento general de los equipos.
- Revisión de estado de baterías.

En caso de que al realizar el mantenimiento preventivo se detecte una falla que impida la operación normal de cualquier equipo, se deberá otorgar el mantenimiento correctivo respectivo.

El proveedor deberá entregar los nombres del personal calificado que lo realizará y la confirmación de la fecha y horarios a fin de cumplir con las políticas de seguridad y acceso de la Entidad.

Al término del mantenimiento preventivo de cada equipo se deberá llenar un formato proporcionado por personal de TI de la Entidad el cual contendrá la firma del usuario y/o responsable de la localidad, así como la del técnico del proveedor que incluya: el detalle de las actividades realizadas, indicando el estado de operación en que se deja el equipo.

El proveedor deberá entregar a los 7 días del término de los trabajos de mantenimiento, los formatos originales en papel señalados arriba, así como un reporte de las auditorías realizadas en un archivo electrónico en un formato de la Entidad.

El proveedor deberá atender los reportes de acuerdo a los niveles de servicio que se establecen en las presentes bases.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO.-

Todos los equipos suministrados por el proveedor, deberán recibir en caso de requerirlo, el servicio de mantenimiento correctivo. Este mantenimiento se solicitará a través del personal de TI de la Entidad.

El mantenimiento correctivo se refiere al conjunto de acciones encaminadas a solucionar cualquier falla y/o daño, que impida y degrade la operación normal de los servicios de los equipos.

El servicio de mantenimiento correctivo consiste en atender y reparar las fallas y/o daños de los equipos, componentes y/o accesorios.

El mantenimiento correctivo incluirá, de manera enunciativa, no limitativa, las siguientes actividades:

- La reparación y/o reemplazo de piezas dañadas o la totalidad del equipo, sin costo adicional para la Entidad.
- Para los equipos que cuenten con garantía, deberá realizar los trámites correspondientes con el fabricante del equipo en caso de que la falla presentada proceda por garantía, en caso contrario deberá de solucionarse por parte del proveedor, sin costo adicional a la Entidad. Deberá verificar al finalizar el mantenimiento, el correcto funcionamiento del equipo.
- Realización de mantenimientos preventivos que se originen de un reporte correctivo y/o por casos extraordinarios que se deriven de un requerimiento del área técnica de la Entidad.
- Elaboración de análisis, estudios, diagnósticos y pruebas para la detección de causales que tengan como consecuencia un mal funcionamiento de los equipos, siendo obligación del proveedor la entrega de alternativas de solución a petición expresa de la Entidad.
- Suministrar un equipo de respaldo provisional o sustitución por un equipo nuevo, éste equipo de respaldo deberá tener las mismas características o superiores al actual. Deberá ser de la misma marca de acuerdo a

como operaba y funcionaba el equipo dañado o reportado, a fin de mantener la continuidad del servicio. Este equipo deberá suministrarse sin costo adicional a la Entidad.

- Restauración de configuraciones y/o parámetros para restablecer su funcionamiento normal.
- Las partes y refacciones que utilice el proveedor para la reparación de los equipos, deberán ser originales, nuevas (no remanufacturadas) y cumplir con las especificaciones y garantía del fabricante de los equipos. El proveedor deberá presentar el documento que avale que la refacción que instala cumple con las especificaciones del fabricante del equipo reportado.
- Las partes, refacciones, mano de obra y/o asistencia técnica, que requieran los equipos para su reparación y/o correcto funcionamiento, serán proporcionados por el proveedor sin costo adicional a la Entidad.
- Si el equipo reportado por falla y/o daño no tiene reparación dentro de los niveles de servicio, el proveedor deberá reemplazarlo por uno nuevo de características equivalentes y/o superiores y de la misma marca a fin de mantener la continuidad del servicio. Este equipo deberá suministrarse sin costo adicional a la Entidad.
- En caso de que algún equipo suministrado presente alguna falla de manera recurrente, el proveedor deberá reemplazar el equipo. Si la solución es solamente cambiar un componente, esto se deberá realizar con todos los modelos de los equipos suministrados.

El mantenimiento correctivo se realizará cuantas veces sea necesario en función a las eventualidades o fallas que presenten los equipo durante la vigencia del servicio.

El mantenimiento correctivo se proporcionará a través de ingenieros en sitio por parte del proveedor dentro de los niveles de servicio establecidos. Cuando se trate de fallas y/o daño, el mantenimiento correctivo se proporcionará en el inmueble en donde esté ubicado el equipo.

El proveedor deberá proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo, componentes y accesorios que reemplace por los equipos, componentes y accesorios que presentaron falla o daño, sin costo adicional a la Entidad.

La Entidad se reserva el derecho para verificar el correcto funcionamiento de los bienes reparados, en caso contrario, solicitará al proveedor sean atendidos nuevamente bajo los niveles de servicios establecidos en el presente documento.

Al término del mantenimiento correctivo se deberá elaborar un reporte en el que se mencionen las actividades realizadas y el estado de operación en que se deja.

Las refacciones y accesorios que se utilicen deberán ser nuevas, de la misma marca, tecnología y de características técnicas equivalentes o superiores a los originales, sin ningún costo adicional para la Entidad.

El proveedor deberá atender los reportes de acuerdo a los niveles de servicio que se establecen en el presente contrato.

NIVELES DEL SERVICIO REQUERIDOS

Suministro inicial de equipo

La entrega los equipos en la ubicación que solicite la Entidad no deberá sobrepasar los 30 días naturales posteriores a la firma del contrato.

Mantenimiento preventivo

El servicio de mantenimiento preventivo se deberá realizar cada 6 meses durante la vigencia del contrato.

El proveedor deberá asegurar y mantener el buen funcionamiento de los equipos. Se considerará incumplimiento por parte del proveedor el no realizar dicho mantenimiento y se le reflejarán los daños y perjuicios en que se pueda incurrir por situaciones imputables a la falta de mantenimiento preventivo.

Mantenimiento correctivo.

- Tiempo de atención para levantamiento de Reporte: 10 minutos vía telefónica.
- Tiempo de atención en sitio: 2 horas máxima a partir de reportado el equipo.
- Tiempo máximo de reparación a un equipo en sitio: 5 horas después de reportado el equipo.
- Tiempo máximo para proporcionar un equipo de respaldo equivalente: 5 horas después de reportado el equipo.
 - En todos los casos los equipos de respaldo deberán ser de características equivalentes o superiores al equipo dañado y de la misma marca.
 - Se considerará incumplimiento en caso de no ser entregado un equipo de soporte o que se entregue uno de características inferiores al reportado, se aplicará las penas convencionales correspondientes.

- Para el equipo retirado como dañado, el Tiempo máximo para reparación o reemplazo de un equipo por falla irreparable: 20 días después de reportado el equipo. El equipo de reemplazo deberá ser de características equivalentes o superiores y de la misma marca del reportado.

En caso de que la Entidad se vea en la necesidad de rentar un equipo de características equivalentes o superiores por el incumplimiento de la presentación dentro de los niveles de servicio del presente documento, los gastos ocasionados de esta renta se verán deducidos del pago mensual durante el tiempo que cubra la renta.

Horarios de atención del servicio: 24 x 7 x 365

Suministro adicional de equipo.

Servicio	Nivel de servicio
Suministro de equipo	30 días naturales posteriores a la recepción de la solicitud.

Atención en sitio.

La Entidad requiere que el servicio integral incluya brindar el soporte a través de ingenieros especializados, con experiencia y conocimientos necesarios en sitio en las ubicaciones de la Entidad cuando se requiera.

Reportes para seguimiento de servicio.

Servicio	Nivel de servicio
Detalles de los resultados de cada análisis de causas de los problemas reportados y el plan para prevenir o evitar futuros incidentes.	Dentro de los cinco primeros días del evento reportado.
Reportes del estado y desempeño del servicio prestado.	Dentro de los cinco primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.

Los informes deberán ser entregados a través de la cuenta soporte@cmm.gob.mx

REQUERIMIENTOS MINIMOS DE RECURSOS HUMANOS.-

El proveedor deberá contar con un equipo de trabajo, con objeto de atender aquellos reportes, requerimientos e incidentes que requieran atención. El Personal deberá atender los requerimientos recibidos. Dentro de sus funciones deberán estar:

- Realizar la evaluación inicial de requerimientos para su instalación.
- Atender y solucionar un requerimiento en sitio.
- Recolección de información en sitio.
- Realizar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.

El personal asignado deberá contar con la siguiente experiencia:

- Experiencia en soporte técnico en equipos ofertados por el proveedor.
- Experiencia en el manejo de conexiones eléctricas a equipos servidores y de comunicaciones.
- Experiencia en la implementación y soporte a Sistemas de Respaldo.

La Entidad, en cualquier momento podrá solicitar al proveedor la documentación del personal, que avale dichos conocimientos y experiencia.

En función a las necesidades de la Entidad se podrá requerir la asistencia de este personal, en horarios distintos o extendidos al establecido, inclusive en domingos y días festivos, sin ningún costo adicional, siendo como máximo de 10 ocasiones durante la vigencia del contrato, sin ser considerado en estas las que se deriven de la instalación inicial, mantenimiento correctivo y/o preventivo, incidentes, problemas, instalaciones.

El proveedor deberá garantizar la asistencia de personal calificado en sitio, para atender incidentes que produzcan la inoperabilidad de los equipos.

El proveedor se deberá comprometer a notificar cualquier cambio en el personal asignado, indicando la propuesta de reemplazo, con una semana de anticipación. La Entidad se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado, así como para aceptar o solicitar el reemplazo del personal asignado por las razones que la Entidad estime justificadas, por lo que el proveedor se obliga a su sustitución inmediata.

Todo personal del proveedor deberá estar debidamente identificado al presentarse en las instalaciones de la Entidad y portar siempre una identificación con su nombre y datos.

El proveedor deberá asegurar mantener personal con la experiencia solicitada para atender las fallas dentro de los niveles de servicio señalados durante la vigencia del contrato.

El prestador del servicio se obliga a guardar bajo términos de carta de confidencialidad y reserva cualquier información de la cual pueda tomar conocimiento con relación a las operaciones, actividades o negocios de la Entidad o de cualquier otra que estuviera a su alcance como resultado del otorgamiento del servicio requerido; por lo que el prestador del servicio se obliga asimismo y a su personal, a cumplir con las condiciones establecidas por la Entidad, dicha carta de confidencialidad deberá incluirse en el contrato firmada por el representante legal.

El prestador del servicio se sujetará al marco normativo y mecanismos de control que la Entidad defina.

Toda la documentación que con motivo del contrato del servicio la Entidad entregue al proveedor, así como toda la información que el proveedor desarrolle, será propiedad exclusiva de la Entidad, considerándose ésta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de Propiedad Industrial, debiendo el prestador del servicio guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito de la Entidad.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Todo el equipo suministrado por el proveedor para su uso en las ubicaciones de la Entidad, deberá ser controlado a través de un inventario. Dicho inventario deberá ser integrado en un reporte denominado "equipos que integran el servicio" y deberá contener como mínimo, la siguiente información:

1. Ubicación.
2. Tipo de Equipo.
3. Marca.
4. Descripción.
5. Componentes y su descripción (incluyendo cables).
6. Números de serie.
7. Resguardante.
8. Fecha en que se entrega a la Entidad.
9. Fecha de baja de las instalaciones de la Entidad.
10. Modelo.

Cuando el proveedor realice el reemplazo de un equipo, deberá actualizar la lista de equipos, accesorios y componentes, conservando el historial de los movimientos.

Se deberán entregar reportes del estado y desempeño del servicio prestado, de forma periódica, conforme a los acuerdos establecidos con la Entidad.

En todos los reportes en los que la Entidad no especifique un plazo determinado, el proveedor lo deberá entregar al menos en forma mensual, en los primeros 5 días del siguiente mes.

Los reportes se entregaran en Hoja de cálculo electrónica (Excel) de tal forma que sea posible su posterior explotación a fin de consolidar reportes ejecutivos. La entrega de los reportes de manera impresa será opcional y solo obligatoria en los casos que así se solicite.

El proveedor será responsable de respaldar la información fuente que origino los reportes.

PENAS CONVENCIONALES:

Con base al Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se aplicarán al Proveedor una pena convencional del 2 al millar por cada unidad de tiempo de atraso por los servicios no prestados en tiempo y forma mencionados en el presente contrato, en el entendido que esta penalización no excederá al importe de la garantía del cumplimiento del Contrato, sin menoscabo de que el “Proveedor” se obligue a realizarlos de inmediato, sin que esto implique desviaciones en las actividades contenidas en el presente contrato.

Fórmula para el Cálculo de Penalización:

$$Pca = (Ph) \times (Nut) \times (Vbsepa)$$

Donde:

Ph = Penalización (2/1000)

Nut= Número de unidades de tiempo de atraso

Vbsepa = Monto total de la facturación mensual del servicio

Pca = Pena convencional aplicable

Servicio con atraso	Plazo de nivel de servicio	Horario de atención	Pena convencional por Incumplimiento
Suministro Inicial del equipo			
Suministro Inicial del Equipo	30 días naturales posteriores a la firma de contrato	Lunes a Viernes en horario de 08:00 horas a 18:00 horas.	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual.

Mantenimiento Preventivo a equipos			
Mantenimiento Preventivo a equipos propiedad de la Entidad	Cada 6 meses durante la vigencia del contrato	En días y horarios que se acuerde con el proveedor (días no laborables o de menor actividad en la Entidad)	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual.
El proveedor deberá asegurar y mantener el buen funcionamiento de los equipos de su propiedad, realizándoles al menos cada 6 meses mantenimientos preventivos. Se considerara incumplimiento por parte del proveedor el no realizar dicho mantenimiento y se le reflejaran los daños y perjuicios en que se pueda incurrir por situaciones imputables a la falta de mantenimiento preventivo.			
Mantenimiento correctivo a equipos			
Mantenimiento Correctivo Fase I: Tiempo de atención para levantamiento de Reporte (hasta proporcionar Ticket o folio de seguimiento)	Máximo 10 minutos para levantar un reporte.	24x7x365	2 al millar por cada minuto de atraso del monto total de la facturación mensual.
Mantenimiento Correctivo Fase II: Tiempo máximo de reparación en sitio.	2 horas máximas transcurridas desde el momento en que se levantó un reporte para que el proveedor proporcione una solución que restablezca el equipo.	24x7x365	2 al millar por cada hora de atraso del monto total de la facturación mensual.

<p>Mantenimiento Correctivo Fase III: Tiempo máximo de reparación o entrega de equipo de respaldo.-</p>	<p>5 horas máximas que dispone el proveedor para proporcionar equipo de respaldo, en el caso de que los bienes no se encuentren en posibilidad de operar de acuerdo a su funcionalidad normal. El tiempo de entrega del equipo de respaldo se mide desde el momento en que se levantó un reporte hasta que el bien está operando normalmente</p>	<p>24x7x365</p>	<p>2 al millar por cada hora de atraso del monto total de la facturación mensual.</p>
<p>Tiempo de reparación de equipo</p>			
<p>Tiempo máximo para reparación de equipo o reemplazo por uno nuevo de características equivalentes o superiores, una vez que se dictamine que la falla es irreparable.</p>	<p>20 días después de reportado el equipo</p>	<p>Lunes a Viernes en horario de 08:00 horas a 18:00 horas.</p>	<p>2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual.</p>

Horarios de atención del servicio: 24 x 7 x 365

Reportes para seguimiento de servicio			
Análisis de causas. Detalles de los resultados de cada análisis de causas de los problemas reportados y el plan para prevenir o evitar futuros incidentes.	Dentro de los 5 primeros días hábiles del evento reportado.	Lunes a Viernes en horario de 08:00 horas a 18:00 horas.	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual.
Reportes del estado y desempeño del servicio prestado.	Dentro de los 5 primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.	Lunes a Viernes en horario de 08:00 horas a 18:00 horas.	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual de los servicios.

La fecha de inicio de los trabajos de mantenimiento preventivo podrán ser indicadas por la Entidad, con 15 días de anticipación al proveedor.

El proveedor ganador deberá proporcionar un desglose de la facturación mensual que permita identificar el precio unitario por equipo y servicio.

DEDUCCIONES:

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, en caso de que se presenten fallas en la prestación del servicio derivadas del incumplimiento parcial o prestación deficiente de los servicios el área contratante determinará las deducciones al pago de la prestación de los servicios en los términos que a continuación se indican:

Servicio con falla	Deducción
Cuando no se cumplan con los objetivos de brindar capacidad de respaldo de energía a la infraestructura del site de la Entidad.	2 al millar por cada día de indisponibilidad sobre el nivel de servicio establecido y en base al monto total de la facturación del mes de incidencia.
En caso de que la Entidad se vea en la necesidad de rentar un equipo de características equivalentes o superiores, con motivo del incumplimiento de la presentación del equipo en los tiempos y niveles de servicio establecidos en estas bases, los gastos ocasionados de esta renta se verán deducidos del pago mensual.	Deducción del monto de la factura generada por la renta del equipo con motivo del incumplimiento del servicio, del monto total de la facturación del mes de incidencia.
El proveedor deberá asegurar y mantener el buen funcionamiento de los equipos de su propiedad, realizándoles al menos cada 6 meses mantenimientos preventivos. Se considerará incumplimiento por parte del proveedor el no realizar dicho mantenimiento y se le reflejaran los daños y perjuicios en que se pueda incurrir por situaciones imputables a la falta de	Deducción del monto de los daños y perjuicios generados con motivo del incumplimiento del servicio, del monto de los pagos que se le efectúen al proveedor hasta el monto total del daño.

mantenimiento preventivo.	
---------------------------	--

El tiempo de falla del servicio objeto de este contrato, iniciara una vez recibido el reporte vía telefónica derivado de los servicios y componentes que integran la solución.

La acumulación de deducciones durante la vigencia del contrato por un importe de hasta el 20% del monto del contrato, dará motivo al inicio del procedimiento de rescisión por parte de la Entidad.

En estas circunstancias el proveedor se obliga a mantener la totalidad de los equipos de respaldo incluida la prestación del servicio hasta que la Entidad contrate a un tercero para proporcionar el mismo servicio y se efectúe la transición correspondiente.

DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR COMO PARTE DEL CONTRATO.

1. Carta de obligado solidario por parte del fabricante, firmada por el representante legal, en la que acredite que el proveedor cuenta con la capacidad, experiencia y personal técnico calificado para proporcionar los servicios requeridos en este documento y que otorga su respaldo al proveedor para cumplir con los niveles requeridos en el presente documento.
2. Documento técnico del fabricante del equipo, en el que se describan cada uno de los componentes del equipo, por cada modelo que será suministrado a la Entidad.
3. Documento técnico del fabricante del equipo, en el que se señale de manera detallada, cuales son las condiciones normales de operación por cada modelo de equipo que será suministrado a la Entidad
4. Currículo del personal que atenderá a la Entidad de acuerdo a los requerimientos del presente documento
5. Carta de confidencialidad, firmada por el representante legal del proveedor.
6. Catálogos, Fichas Técnicas de los equipos a suministrar por parte del proveedor.

AL FINALIZAR EL CONTRATO

Treinta días naturales previos al término de la vigencia del contrato, el prestador del servicio está obligado a cumplir con la entrega de la documentación relacionada con memorias técnicas y archivos electrónicos que formarán parte de la transferencia del conocimiento a la Entidad o a quién ésta designe, debiendo entregar en forma impresa y en medio electrónico, a satisfacción de la Entidad, lo descrito a continuación de manera enunciativa y no limitativa:

- Relación detallada de equipos distribuidos por inmueble y perfiles de los mismos.

- Todos los reportes de incidencias críticas presentados durante la vigencia del Contrato, completamente documentados.
- Consolidado de reportes de niveles de servicio proporcionados, durante la vigencia del contrato.

AL FINALIZAR EL CONTRATO POR RESCISIÓN DEL CONTRATO

En caso de rescisión del contrato el proveedor se obliga a cumplir además de lo especificado en el punto anterior: “AL FINALIZAR EL CONTRATO”, a mantener los equipos y la prestación del servicio, hasta que la Entidad emita el dictamen correspondiente.

TRANSICIÓN OPERACIONAL AL TÉRMINO DEL CONTRATO

El prestador del servicio estará obligado a colaborar y facilitar las labores de transferencia de servicios a un nuevo proveedor indicado por la Entidad, al finalizar la vigencia del contrato derivado del presente documento.

Se deberá coordinar la transferencia de servicios objeto de éste documento, con futuros proveedores de servicios, elaborando conjuntamente con la logística de transición. Esta será avalada y autorizada por la Entidad.

La transferencia de servicios del proveedor al nuevo prestador del servicio deberá incluir al menos los siguientes aspectos:

- El periodo de transferencia será el necesario para que el nuevo proveedor asignado inicie la prestación del servicio correspondiente, siendo como máximo de 60 días naturales, contados a partir de que se le informe al proveedor.
- El prestador de servicios futuro y el proveedor, deberán establecer acuerdos de operación que apoyen la transferencia de los servicios.
- Se deberá desarrollar un plan de trabajo en el cual detalle la entrega de la infraestructura, instalación, puesta a punto y operación de los servicios. Una vez concluida la transferencia de los servicios, se dará por concluido la prestación del servicio objeto del presente documento.
- Los horarios de migración de los puntos de servicio se establecerán en coordinación con la Entidad.
- Se considerará que los servicios son entregados al 100%, cuando el prestador del servicio haya cumplido con todos y cada uno de los requerimientos expresados por la Entidad en el presente documento.
- El periodo de transición operacional deberá ser sin costo adicional a la Entidad.
- El proveedor deberá proporcionar toda la información necesaria que tenga del servicio objeto de éste documento.

- El proveedor, durante el periodo de transición, mantendrá los equipos que proporcionen el servicio a la Entidad, con objeto de que el nuevo proveedor integre la infraestructura total de solución y no afecte los procesos de operación de la Entidad.
- Adicionalmente, es importante mencionar que el proveedor, deberá dar todas las facilidades que la Entidad considere pertinentes, para garantizar la transparencia en el proceso de transición al nuevo proveedor de servicios.

Después de la etapa de migración de los servicios, el proveedor retirará todos los equipos que hubieran sido parte del servicio y que sean única y exclusivamente de su propiedad en un plazo no mayor a 30 días naturales posteriores al periodo de transición; dichos retiros formarán parte del acta de liberación del servicio y será requisito para la liberación de la Garantía de Cumplimiento del Contrato

En su caso el proveedor, durante el periodo de transición hacia el nuevo proveedor, integrará un grupo de trabajo para la coordinación en la etapa de migración progresiva de los servicios, estableciendo un plan de trabajo donde se reflejen los límites y participación de EL PROVEEDOR-LA ENTIDAD-EL PROVEEDOR NUEVO con objeto de no afectar la operación de la Entidad

MODIFICACIONES QUE SE RESERVA LA ENTIDAD.-

De conformidad a las estrategias y necesidades operacionales, la Entidad se reserva los siguientes derechos sobre los objetos considerados en el servicio requerido con base a lo dispuesto en el artículo 52 de la LAASSP:

La Entidad podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, acordar el incremento en la cantidad de bienes solicitados mediante modificaciones a sus contratos vigentes, dentro de los doce meses posteriores a su firma, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase, en conjunto, el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en los mismos y el precio de los bienes sea igual al pactado originalmente.

Igual porcentaje se aplicará a las modificaciones que por ampliación de la vigencia se hagan de los contratos de arrendamientos o de servicios, cuya prestación se realice de manera continua y reiterada.

Tratándose de contratos en los que se incluyan bienes o servicios de diferentes características, el porcentaje se aplicará para cada partida o concepto de los bienes o servicios de que se trate.

Cuando el proveedor demuestre la existencia de causas justificadas que les impidan cumplir con la entrega total de los bienes conforme a las cantidades pactadas en los contratos, la Entidad podrá modificarlos mediante la cancelación de partidas o parte de las cantidades originalmente estipuladas, siempre y cuando no rebase el cinco por ciento del importe total del contrato respectivo.

Cualquier modificación a los contratos deberá formalizarse por escrito por parte de la Entidad, los instrumentos legales respectivos serán suscritos por el servidor público que lo haya hecho en el contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

La Entidad y el proveedor se abstendrán de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

En el caso de que la modificación signifique disminución en el número de equipos, se considerarán los descuentos respectivos en la factura del mes vencido, tomando como base los importes unitarios de la unidad correspondiente.

La Entidad dará aviso al proveedor de las modificaciones requeridas, con al menos 7 días naturales de anticipación.

CONSIDERACIONES.-

La salida de equipo para su retiro, de las diferentes ubicaciones de la Entidad por la causa que ésta fuere, solo podrá realizarse en horario de 8:00 a 16:00 horas en oficinas ubicadas en el Estado de San Luis Potosí y, de 9:00 a 18:00 horas en oficinas ubicadas en el Distrito Federal. El equipo solo podrá ser retirado mediante autorización por escrito, firmado por personal de TI, Seguridad, Activo Fijo y la Subdirección de Recursos Materiales de la Entidad. Lo anterior, para que sea considerado por el proveedor y tome las medidas que estime procedentes, no afectando los servicios requeridos.

El proveedor será responsable por la autenticidad y legalidad del equipo, accesorio y componentes proporcionados como parte de su solución, para la prestación del servicio descrito en el presente documento.

El proveedor será responsable de la relación laboral de su personal que esté involucrado en la prestación de los servicios objeto del presente documento, liberando de cualquier responsabilidad a la Entidad.

El proveedor del servicio y en su caso sus asociados, se obligan a no divulgar, ni utilizar la información que conozcan en el desarrollo y cumplimiento del servicio objeto del presente documento, así como a cuidar en su caso, los documentos, software y hardware (incluyendo sistemas institucionales y/o comerciales) a que tuviere acceso.

La Entidad se reserva el derecho de visitar las instalaciones del proveedor, en cualquier momento y sin previo aviso para corroborar la infraestructura del proveedor para el óptimo desempeño y personal capacitado para la prestación del servicio al que se refieren estas bases; por lo que el proveedor deberá otorgar las facilidades necesarias al personal de la Entidad cuando así se requiera.

DEFINICIONES

1. Entidad.- Casa de Moneda de México.
2. Proveedor.- persona moral o empresa que proporcionará el servicio administrado objeto del presente documento.
3. Falla de equipo.- Daño, defecto, error, descompostura, deterioro o cualquier cosa que impida la operación y funcionamiento normal del equipo, accesorio o componentes.
4. LAASSP.- LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.
5. Personal del TI de la Entidad.- Recurso humano en activo de la Entidad, perteneciente al área de Informática o su equivalente.

6. Proveedor nuevo.- Empresa, proveedor o persona moral que en un futuro posterior a la vigencia del servicio objeto del presente documento o por rescisión anticipada del contrato, proporcionará el servicio a la Entidad.
7. Equipo reportado.- Equipo que no se encuentra operando o funcionando de manera correcta, por el cual se levantó un reporte de falla al proveedor.
8. Condiciones normales de operación.- Condiciones señaladas en documento técnico por el fabricante del equipo, incluyendo como parte de la operación: configuraciones, parámetros de operación y todos aquellos elementos necesarios para su funcionamiento; las condiciones de uso, utilidad, capacidades y componentes para los cuales fue fabricado, señaladas por el fabricante, y las condiciones en las cuales operaba antes de presentar fallas, daños u otros.

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR ANEXA AL CONTRATO

- GARANTIA DE CUMPLIMIENTO.-

DE LA GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- FIANZA: DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 48 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, Y 58-A DE SU REGLAMENTO "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A CONSTITUIR Y ENTREGAR A MAS TARDAR, DENTRO DE LOS 10 DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FIRMA DEL CONTRATO, UNA FIANZA EXPEDIDA POR UNA INSTITUCIÓN LEGALMENTE CONSTITUIDA Y APTA EN LA DIVERSIFICACIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES QUE ASUMA, A FAVOR DE CASA DE MONEDA DE MEXICO, PARA GARANTIZAR EL EXACTO CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS. EL IMPORTE DE LA FIANZA SERÁ EL EQUIVALENTE AL 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL MONTO MÁXIMO TOTAL DEL CONTRATO, SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (I.V.A.).

CMM PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR EL FORMATO QUE DEBERÁ ENTREGARSE A LA AFIANZADORA CON LA QUE SE TRAMITE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

- SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL.-

EL PROVEEDOR ADJUDICADO SE OBLIGA FRENTE A "LA ENTIDAD" A MANTENER DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO UN SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL, CONTRATADO CON EMPRESA ASEGURADORA LEGALMENTE AUTORIZADA Y A ENTREGAR A MÁS TARDAR DENTRO DE LOS 10 DÍAS NATURALES DESPUÉS DE LA FIRMA DEL CONTRATO, LA PÓLIZA CORRESPONDIENTE, JUNTO CON EL COMPROBANTE DE PAGO RESPECTIVO, POR EL 10% DEL IMPORTE TOTAL MÁXIMO DE CADA CONTRATO ANTES DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, POR EL EJERCICIO FISCAL DE QUE SE TRATE Y DEBERÁ SER RENOVADA CADA EJERCICIO POR EL 10% DEL IMPORTE TOTAL MÁXIMO DEL CONTRATO, LA PÓLIZA DEBERÁ PRESENTARSE A MAS TARDAR DENTRO DE LOS PRIMEROS DIEZ DÍAS NATURALES DE CADA EJERCICIO FISCAL QUE CORRESPONDA SEGÚN SEA EL CASO, A EFECTO DE GARANTIZAR EL PAGO DE INDEMNIZACIÓN HASTA POR DICHA CANTIDAD, POR LOS DAÑOS QUE SE PUDIERAN OCASIONAR A LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES PROPIEDAD DE "LA ENTIDAD" O A TERCEROS, POR CAUSA IMPUTABLE AL "PROVEEDOR", DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 55 DE "LA LEY", EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 2117 DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL.

DEL ENDOSO DE LA FIANZA Y POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL: En el supuesto de que "LA ENTIDAD" y por así convenir a sus intereses, decidiera prorrogar, modificar o ampliar la prestación de los servicios pactados en este Contrato, "EL PROVEEDOR" se obliga a garantizar dicha prestación, mediante el endoso, en donde

Dirección Corporativa
de Administración y Asuntos Jurídicos



consten las modificaciones o cambios en la respectiva fianza, en los mismos términos señalados en la cláusula octava y por los periodos prorrogados.

Para el caso en que se decida prorrogar la vigencia del Contrato, se deberá presentar el endoso respectivo de la Póliza de Responsabilidad Civil por el periodo prorrogado

ANEXO TECNICO 1B

UPS SITE PRINCIPAL PLANTA SAN LUIS POTOSI

UBICACIÓN:

Av. Comisión Federal de Electricidad, No. 200, Manzana 50,
Zona Industrial del Potosí 1a. Sección
San Luis Potosí, S.L.P.
C.P. 78390

CARACTERISTICAS MINIMAS

UPS trifásico 30Kva para sistemas informáticos y de telecomunicaciones.

Características generales:

- Sistema redundante, con baterías contra las descargas profundas y control de su temperatura.
- Con software para controlar el funcionamiento de los servidores protegidos y supervisión en sitio o distancia.
- Software de Administración.
- Tarjeta de red SNMP/WEB para conectar el UPS a la red Ethernet 10/100, superar alertas SNMP y supervisar el UPS mediante una simple interfaz Web.
- Entorno Sensor para tarjeta SNM/WEB. Control SNMP y Web de Temperatura + Humedad + Estado de 2 contactos.
- Tarjeta Jbus / ModBus para conectar el UPS a un sistema de gestión del edificio.
- Tarjeta de información de estados para transmitir los estados del UPS en forma de contactos libres de potencial + paro de emergencia.

Características técnicas

- Potencia activa (KW): 24
- Tecnología: On-line de doble conversión+sistema PFC (Power Factor Connection).

Entrada / Salida de corriente alterna

- Salidas: 110 V / 220 V
- Margen de tensión de entrada: 250V a 440V tri + neutro
- Tensión nominal de entrada: 380-400-415 V, hasta 480V con autotransformador
- Frecuencia de entrada: 47 a 63 Hz, función convertidor de frecuencia (de serie)
- Tensión / frecuencia de salida: 380-400-415 V +/- 1 % tri + neutro / 50 /60 Hz +/- 1%

Presentaciones

- Nivel de ruido (dba): < 53
- Distorsión en la corriente THDI: < 3 %
- Funcionamiento dinámico: + / - 3% con impacto de la carga
- Distorsión en la tensión THDU: 150 % 1 s ; 120 % 1,5 min; 110 % 5 min
- Factor de cresta admisible: 03:01
- Rendimiento: 97% en modo Eco
- Protección de las baterías: sistema de control de las baterías (Battery Monitoring) de serie
- Temperatura de funcionamiento: 40 °C durante 8 h; 0 °C a 35 °C ent odo momento

Tiempo de autonomía al 70% de la carga (valores típicos de 3 ciclos de descarga, baterías de 3-5 años).

- Tiempo de soporte mínimo a plena carga: 30 minutos
- Normas y certificaciones
- Seguridad y rendimiento: CEI 62040-1 / CEI 62040-3
 - CEM / armónicos: CEI 62040-2 niv. B/CEI 61000-3-2/4
 - Certificación: CE; TUV
 - Diseño, fabricación y color: ISO 14001 - ISO 9001 / RAL 9002
- Dimensiones H x L x P (mm) máximas de los armarios
- UPS + baterías integradas: 1600 x 670 x 685
 - Extensión de las baterías: 1600 X 850 X 685
- Peso del UPS con baterías integradas (máximo): 600 Kg

UPS PARA OFICINAS CORPORATIVAS

UBICACIÓN:

Av. Paseo de la Reforma 295, 5° Piso
Col Cuauhtémoc. C.P. 06500
Del. Cuauhtémoc, México, D.F.

CARACTERISITCAS MINIMAS

Equipo:

- Capacidad de 10 KVA
- Entrada
 - Voltaje de entrada 208V
 - Frecuencia: 50/60 Hz
 - Factor de poder: 0.8
- Salida:
 - Voltaje de salida 120V, tres fases
 - Frecuencia: 50/60Hz
 - Regulación de voltaje: $\pm 2.0\%$
- Respaldo a plena carga: 15 minutos.
- Recarga de batería: Menos de 8 horas.
- Reemplazo de baterías hot-swappable. Debe incluir baterías.
- Panel frontal para monitoreo de detalles y control de UPS.
- Alarmas audibles.
- Equipo montable en rack (debe incluir accesorios para montaje).

Ambiente

- Temperatura de operación de 0 a 40°C
- Humedad relativa: 0-95%, sin condensación

Otras características:

- Incluye software de alerta de carga.
- Interfaces: Serial DB9
- Peso máximo de todo el equipo: 30 Kg.

Debe incluir

- Montaje en rack, conexión y puesta en marcha del equipo
- Pruebas necesarias al equipo
- Revisión de instalación eléctrica
- 2 mantenimientos preventivos por año
- Mantenimiento correctivo, debe incluir refacciones y partes sin costo para la Entidad.