CONTRATO PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y DE ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO DE BIENES INFORMÁTICOS, PROPIEDAD DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. RICARDO MOLINA TEODORO, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR EJECUTIVO DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS Y REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL INSTITUTO" ASISTIDO POR EL LIC. GILBERTO VIRGILIO GIRÓN MÉNDEZ, COORDINADOR DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO; Y POR OTRA PARTE, LA EMPRESA CYBERSECURITY DE MÉXICO, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. JORGE ALEJANDRO ARCIGA ANZO, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" Y COMO "LAS PARTES", CUANDO ACTÚEN DE MANERA CONJUNTA, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

D E C L A R A C I O N E S

I. DECLARA "EL INSTITUTO" A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE.

I.1 QUE ES UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO, DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO DEL ENTONCES JEFE DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL DE FECHA 29 DE SEPTIEMBRE DE 1998 Y SU ÚLTIMA REFORMA PUBLICADA EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO, CON FECHA DIECIOCHO DE DICIEMBRE DE 2019, ASIMISMO EL ARTÍCULO SEGUNDO DE SU DECRETO DE CREACIÓN, ESTABLECE QUE TIENE POR OBJETO DISEÑAR, ELABORAR, PROPONER, PROMOVER A COORDINAR, EJECUTAR Y EVALUAR LAS POLÍTICAS Y PROGRAMAS DE VIVIENDA ENFOCADAS PRINCIPALMENTE A LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESCASOS RECURSOS ECONÓMICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

I.2 QUE A TRAVÉS DEL OFICIO SIN NÚMERO, DE FECHA DIECISÉIS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE, LA DRA. CLAUDIA SHEINBAUM PARDO, EN SU CARÁCTER DE JEFA DE GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 122 APARTADO A, BASE III DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 3, FRACCIONES I Y XII, 11 FRACCIÓN II, 44, FRACCIÓN I Y 45 DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO; 5 FRACCIÓN XXIII Y 15 DE LA LEY DE VIVIENDA PARA LA CIUDAD DE MÉXICO; 15, FRACCIÓN IV DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL PODER EJECUTIVO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO; EN RELACIÓN AL ARTÍCULO CUARTO, FRACCIÓN II Y ARTÍCULO NOVENO DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO; Y EL ARTÍCULO CUARTO, FRACCIÓN II DEL DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DIVERSAS DISPOSICIONES DEL DIVERSO POR EL QUE SE CREA EL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO; TUVO A BIEN NOMBRAR COMO DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO AL LIC. ANSELMO PEÑA COLLAZO.

I.3 SU H. CONSEJO DIRECTIVO, MEDIANTE ACUERDO INVI83ORD3451, SE TOMA CONOCIMIENTO DEL NOMBRAMIENTO DEL LIC. ANSELMO PEÑA COLLAZO COMO DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO A PARTIR DEL DIECISEIS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE.

I.4 QUE SU H. CONSEJO DIRECTIVO, MEDIANTE ACUERDO INVI119EXT3392 TOMADO EN SU CENTÉSIMA DÉCIMA NOVENA SESIÓN EXTRAORDINARIA, CELEBRADA EL DÍA DOCE DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO, AUTORIZÓ EL NOMBRAMIENTO DEL SERVIDOR PÚBLICO LIC. RICARDO MOLINA TEODORO, COMO DIRECTOR EJECUTIVO DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS.

I.5 QUE SU H. CONSEJO DIRECTIVO, MEDIANTE ACUERDO INVI119EXT3395A TOMADO EN SU CENTÉSIMA DÉCIMA NOVENA SESIÓN EXTRAORDINARIA, CELEBRADA EL DÍA DOCE DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO, AUTORIZÓ AL DIRECTOR GENERAL PARA QUE EN REPRESENTACIÓN DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, OTORGUE PODER GENERAL PARA PLEITOS Y COBRANZAS Y ACTOS DE ADMINISTRACIÓN A FAVOR DEL LIC. RICARDO MOLINA TEODORO EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR EJECUTIVO DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS, MISMOS QUE CONSTAN EN EL LIBRO CUATRO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO, INSTRUMENTO NÚMERO CIENTO OCHENTA Y UN MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO, FOLIO CIENTO NUEVE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO; DE FECHA DOCE DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO, PASADO ANTE LA FE DEL LIC. JESÚS CASTRO FIGUEROA, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO TREINTA Y OCHO DE LA CIUDAD DE MÉXICO. DICHOS PODERES NO LE HAN SIDO MODIFICADOS O REVOCADOS EN FORMA ALGUNA.

I.6 QUE SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES EXPEDIDO POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO ES IVD9809298Z9.

I.7 QUE REQUIERE EL **SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y DE ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO DE BIENES INFORMÁTICOS, PROPIEDAD DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**, CONFORME A LO SOLICITADO POR LA **COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN**, MEDIANTE EL OFICIO NO. **DG/CPIE/000094/2020** DE FECHA TRES DE MARZO DE DOS MIL VEINTE.

I.8 QUE DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 134 PÁRRAFO CUARTO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 27 INCISO C), 28, 52 Y 54 FRACCIÓN IV DE LA LEY DE ADQUISICIONES DEL DISTRITO FEDERAL, LOS BIENES OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO FUERON ADJUDICADOS A FAVOR DE "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA, ASÍ COMO DEL RESULTADO OBTENIDO EN EL DICTAMEN ECONÓMICO EMITIDO POR LA **JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE COMPRAS Y CONTROL DE MATERIALES,** DEL DICTAMÉN TÉCNICO EMITIDO POR LA **COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN**, Y DE QUE **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, OFRECE LAS MEJORES CONDICIONES DE CALIDAD, OPORTUNIDAD Y PRECIO.

I.1 QUE EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 28 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, **"EL INSTITUTO"** CUENTA CON LA SUFICIENCIA PRESUPUESTAL OTORGADA MEDIANTE EL OFICIO **DEAF/SF/001128/2020** DE FECHA **14 DE ABRIL DE 2020**; PARA CUBRIR EL PAGO DERIVADO DE LOS COMPROMISOS QUE EN ESTE INSTRUMENTO SE ESTABLECEN, CON CARGO A LA PARTIDA PRESUPUESTAL **3531 "INSTALACIÓN, REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN".**

I.10 QUE PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE TENGA LUGAR ESTE CONTRATO SE SEÑALA COMO DOMICILIO EL UBICADO EN CANELA NÚMERO 660, COLONIA GRANJAS MÉXICO, ALCALDÍA IZTACALCO, CÓDIGO POSTAL 08400, CIUDAD DE MÉXICO.

II.- DECLARA "EL PROVEEDOR" A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL:

II.1 QUE ES UNA SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, CONSTITUIDA CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS, COMO LO ACREDITA CON EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA NÚMERO **SEIS MIL, OCHOCIENTOS DIECISÉIS**, DE FECHA **VEINTIUNO DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE**, PASADA ANTE LA FE PÚBLICA DE LA **LICENCIADA CLAUDIA JENNY VILLICAÑA SOTO**, NOTARIA PÚBLICA NÚMERO **CIENTO CINCUENTA Y NUEVE**, DEL ESTADO DE MÉXICO.

II.2 QUE SU REPRESENTANTE LEGAL, ES EL **C.JORGE ALEJANDRO ARCIGA ANZO,** CUENTA CON PODER GENERAL PARA PLEITOS Y COBRANZAS Y ACTOS DE ADMINISTRACIÓN, CON TODAS LA FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES AUN AQUELLAS QUE REQUIERAN CLÁUSULA CONFORME A LA LEY, EN TÉRMINOS DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO **SEIS MIL, OCHOCIENTOS DIECISÉIS**, DE FECHA **VEINTIUNO DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE**, PASADA ANTE LA FE PÚBLICA DE LA **LICENCIADA CLAUDIA JENNY VILLICAÑA SOTO**, NOTARIA PÚBLICA NÚMERO **CIENTO CINCUENTA Y NUEVE**, DEL ESTADO DE MÉXICO, MANIFESTANDO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE DICHO PODER NO LE HA SIDO LIMITADO, MODIFICADO O REVOCADO EN FORMA ALGUNA.

II.3 QUE SU REPRESENTADA TIENE POR OBJETO SOCIAL, ENTRE OTROS, **COMPRA, VENTA, FABRICACIÓN, DISEÑO, EXPORTACIÓN, IMPORTACIÓN , DISTRIBUCIÓN, COMERCIALIZACIÓN, ASESORAMIENTO, ARRENDAMIENTO, COMISIÓN, CONSIGNACIÓN, INSTALACIÓN, SOPORTE, DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y EN GENERAL LA COMERCIALIZACIÓN DE TODO TIPO DE PRODUCTOS SOFTWARE, HARWARE, EQUIPOS Y SISTEMAS DE CÓMPUTO, ASÍ COMO SUS COMPONENTES, REFACCIONES, ACCESORIOS, MATERIAS PRIMAS, LITERATURA, CONSUMIBLES, ARTÍCULOS DE PAPELERÍA Y CONSUMIBLES PARA OFICINA.**

II.4 QUE MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE OTORGA SU CONSENTIMIENTO INEQUÍVOCO Y EXPRESO DE LA NO PUBLICACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 9, 10, 12 Y 16 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ENTENDIÉNDOSE POR DATOS PERSONALES LOS ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 3 DE LA MISMA LEY.

II.5 QUE SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES EXPEDIDO POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO ES: **CME17221HH9.**

II.6 MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE CONOCE QUE NI ÉL, NI SUS SOCIOS O DIRECTIVOS, NI SUS CÓNYUGES DE TODOS ELLOS TIENEN LAZOS DE CONSANGUINIDAD, NI DE AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO, NI RELACIONES DE CARÁCTER COMERCIAL CON PERSONA ALGUNA QUE LABORE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ASÍ COMO EL CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS ARTÍCULOS 33 FRACCIÓN XXII Y 39 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

II.7 QUE CUENTA CON LA CAPACIDAD LEGAL, TÉCNICA Y ECONÓMICA, ASÍ COMO LA ORGANIZACIÓN PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO.

II.8 PARA EFECTOS DE LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 56 INCISO C) DEL CÓDIGO FISCAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y 58 ÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE AUSTERIDAD, TRANSPARENCIA EN REMUNERACIONES, PRESTACIONES Y EJERCICIO DE RECURSOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE ESTA AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SUS IMPUESTOS, DERECHOS, APROVECHAMIENTOS Y PRODUCTOS REFERIDOS EN EL CITADO CÓDIGO.

II.9 QUE SU DOMICILIO LEGAL SE ENCUENTRA UBICADO EN **CALLE JESUS DEL MONTE, EXT. 37 INT. PISO 2, COLONIA JESUS DEL MONTE, CÓDIGO POSTAL 52764, MUNICIPIO HUIXQUILUCAN, ESTADO DE MÉXICO**, QUE DICHO DOMICILIO SE ENCUENTRA ESTABLECIDO COMO DOMICILIO COMERCIAL Y/O PROFESIONAL, EN EL CUAL REALIZA NORMALMENTE LAS ACTIVIDADES QUE SON MATERIA DE ESTE INSTRUMENTO, MISMO QUE SEÑALA PARA TODOS LOS EFECTOS DE ESTE CONTRATO.

II.10 QUE CUENTA CON CONSTANCIA DE REGISTRO EN EL PADRÓN DE PROVEEDORES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, OTORGADA EL DÍA **QUINCE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTE** Y CON UNA VIGENCIA HASTA EL DÍA **QUINCE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTIUNO**, MEDIANTE FOLIO **9LE2IM5-Q5UBK0X.**

III. DECLARAN "LAS PARTES":

III.1 QUE EL PRESENTE CONTRATO SE REGULA POR LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, SU REGLAMENTO Y DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES.

III.2 QUE EN ESTE ACTO SE RECONOCEN MUTUAMENTE LA PERSONALIDAD CON QUE SE OSTENTAN Y LA CAPACIDAD LEGAL PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO.

III.3 QUE MANIFIESTAN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE EN ESTE CONTRATO NO EXISTE DOLO, LESIÓN NI MALA FE Y QUE LO CELEBRAN DE ACUERDO CON SU LIBRE VOLUNTAD.

III.4 QUE PARA PREVENIR Y EVITAR LA CONFIGURACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES, "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" Y LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE **"EL INSTITUTO"** QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, MANIFIESTAN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE NO TIENEN, NO VAN A TENER EN EL SIGUIENTE AÑO O HAN TENIDO EN EL ÚLTIMO AÑO INMEDIATO ANTERIOR, RELACIÓN PERSONAL, PROFESIONAL, LABORAL, FAMILIAR O DE NEGOCIOS.

III.5 MANIFIESTAN QUE EN LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO NO EXISTE DISCRIMINACIÓN EN NINGUNA DE SUS FORMAS, SEA POR ACCIÓN U OMISIÓN, POR RAZONES DE ORIGEN ÉTNICO O NACIONAL, GÉNERO, EDAD, DISCAPACIDAD, CONDICIÓN SOCIAL, CONDICIONES DE SALUD, RELIGIÓN, OPINIONES, PREFERENCIA O IDENTIDAD SEXUAL O DE GÉNERO, ESTADO CIVIL, APARIENCIA EXTERIOR O CUALQUIER OTRA ANÁLOGA.

EXPRESANDO LO ANTERIOR, LAS PARTES SE OBLIGAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- **"EL INSTITUTO"** ENCOMIENDA A "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" ÉSTE ACEPTA Y SE OBLIGA A REALIZAR EL **"SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y DE ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO DE BIENES INFORMÁTICOS, PROPIEDAD DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO",** DE CONFORMIDAD CON EL ANEXO TÉCNICO, LAS PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA, PRESENTADA POR "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**", LOS CUALES FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO.- LAS PARTES CONVIENEN QUE **"EL INSTITUTO"** PAGARÁ A "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" COMO CONTRAPRESTACIÓN POR EL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURIDICO, UN MONTO TOTAL DE **$ 1,526,560.00** (UN MILLÓN, QUINIENTOS VEINTISÉIS MIL, QUINIENTOS SESENTA PESOS 00/100 M.N.), INCLUYENDO EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, DE CONFORMIDAD CON EL ANEXO TÉCNICO, LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA, COMPROMETIÉNDOSE **"LAS PARTES"**, A CUMPLIR LAS DISPOSICIONES QUE EN MATERIA DE IMPUESTOS, PACTOS O DESCUENTOS ACUERDEN EL GOBIERNO FEDERAL O DE LA CIUDAD DE MÉXICO, QUE POR LEY CORRESPONDAN.

LAS PARTES ACUERDAN QUE LOS PRECIOS UNITARIOS PRECISADOS EN LA PROPUESTA ECONÓMICA DE "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" SERÁN FIJOS Y NO SE RECONOCERAN INCREMENTOS A LOS MISMOS DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO.

LAS PARTES CONVIENEN EN QUE NO SE OTORGARÁ ANTICIPO PARA REALIZAR LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

EN CASO DE QUE **"EL INSTITUTO"** LO SOLICITE, "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" PODRÁ OTORGAR INCREMENTO EN LA CANTIDAD DE SERVICIOS SOLICITADOS MEDIANTE MODIFICACIONES AL CONTRATO VIGENTE, SIEMPRE Y CUANDO EL MONTO TOTAL DE LAS MODIFICACIONES NO REBASEN EN SU CONJUNTO EL 25% (VEINTICINCO POR CIENTO) DEL TOTAL DEL VALOR DEL CONTRATO, SE ENCUENTREN EN EL MISMO EJERCICIO PRESUPUESTAL Y QUE EL PRECIO Y DEMÁS CONDICIONES DE LOS SERVICIOS SEA IGUAL AL INICIALMENTE PACTADO, DEBIENDOSE AJUSTAR LAS GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO, EN SU CASO.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- "LAS PARTES" CONVIENEN QUE EL IMPORTE DE LOS SERVICIOS, MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ PAGADO A "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**", DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 64 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL Y ARTÍCULO 54 DE LA LEY DE AUSTERIDAD, TRANSPARENCIA EN REMUNERACIONES, PRESTACIONES Y EJERCICIO DE RECURSOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A MÁS TARDAR DENTRO DE LOS 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE ACEPTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LAS FACTURAS POR EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, DEBIDAMENTE REQUISITADAS, LAS QUE SE ELABORARÁN DE MANERA DESGLOSADA A NOMBRE DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, DE ACUERDO A LOS REQUISITOS FISCALES VIGENTES.

NO.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	MARCA	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
1	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DEL INSTITUTO DE VIVIENDA	4	SERVICIO	NO APLICA.	$ 239,000.00	$ 956,000.00
2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS	2	SERVICIO	NO APLICA.	$ 180,000.00	$ 360,000.00
					SUBTOTAL	**$ 1,316,000.00**
					I.V.A.	**$ 210,560.00**
					TOTAL	**$ 1,526,560.00**

"LAS PARTES" CONVIENEN QUE, EN CASO DE QUE SE REALICEN PAGOS EN EXCESO A "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**", ESTE QUEDA OBLIGADO A REINTEGRAR LOS REMANENTES A **"EL INSTITUTO"** MÁS LOS INTERESES CORRESPONDIENTES DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 64 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

LAS PARTES CONVIENEN QUE EL PAGO DEL MONTO A QUE SE HACE REFERENCIA SE PAGARÁ CON RECURSOS DE **"EL INSTITUTO"**, Y SERÁ A TRAVÉS DE DEPÓSITO INTERBANCARIO EN CUENTA DE CHEQUES A NOMBRE DE "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**".

CUARTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO.- LA VIGENCIA SERÁ DEL DÍA SIGUIENTE DE LA ADJUDICACIÓN AL **31 DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTE**.

QUINTA.- OBLIGACIONES.- "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" SE OBLIGA A REALIZAR LOS SERVICIOS EN TIEMPO Y FORMA, COMO SE SOLICITA EN EL ANEXO TÉCNICO.

SEXTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.- "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE LAS DISPOSICIONES LEGALES EN MATERIA DE TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y DEMÁS ORDENAMIENTOS APLICABLES, QUE SE GENEREN CON RESPECTO AL PERSONAL QUE FORMA PARTE DE "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" Y DEL QUE PUDIERA CONTRATAR CON OBJETO DE DAR CUMPLIMIENTO AL PRESENTE CONTRATO, POR LO QUE ÉSTE DESLINDA A **"EL INSTITUTO"** DE TODA RESPONSABILIDAD LABORAL, CIVIL, PENAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE, POR LO QUE LA RELACIÓN DE SUPRA O SUBORDINACIÓN DE DICHO PERSONAL, SÓLO SURTIRÁ EFECTOS CON RESPECTO A "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" Y EN NINGÚN CASO PODRÁ CONSIDERARSE A **"EL INSTITUTO"** COMO PATRÓN SOLIDARIO O SUSTITUTO.

"**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" SE OBLIGA A RESPONDER POR CUALQUIER RECLAMACIÓN QUE PUDIERA EFECTUÁRSELE DERIVADO DEL USO INDEBIDO DE PATENTES O VIOLACIONES A DERECHOS DE AUTOR, DURANTE O CON MOTIVO DEL SERVICIO PRESTADO, LIBERANDO A **"EL INSTITUTO"** DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD SOLIDARIA O SUBSIDIARIA POR ESTOS CONCEPTOS.

SÉPTIMA.- DEFICIENCIA DE LOS SERVICIOS.- "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**"SE OBLIGA A RESPONDER POR DEFECTOS, VICIOS OCULTOS Y POR LA DEFICIENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

OCTAVA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.- "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" EN LA FECHA EN QUE SE SUSCRIBE EL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO, SE OBLIGA A CONSTITUIR CHEQUE DE CAJA, CHEQUE CERTIFICADO O PÓLIZA DE FIANZA EN MONEDA NACIONAL, EXPEDIDA POR INSTITUCIÓN MEXICANA LEGALMENTE AUTORIZADA PARA TAL EFECTO, A FAVOR DEL **"EL INSTITUTO"**, CON UNA VIGENCIA DESDE SU EXPEDICIÓN Y HASTA 90 DÍAS DESPUÉS DE REALIZAR LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, COMO GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS MISMOS, POR EL 15% DEL MONTO DEL CONTRATO (SIN INCLUIR EL I.V.A.); A FIN DE GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS EN EL PRESENTE INSTRUMENTO, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 73 FRACCIÓN III Y 75 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

LA PÓLIZA DE FIANZA, A QUE SE HACE REFERENCIA DEBERÁ CONTENER LAS SIGUIENTES DECLARACIONES EXPRESAS:

- **A)** QUE LA FIANZA SE OTORGA EN TÉRMINOS DE ESTE INSTRUMENTO.
- **B)** QUE EN CASO DE QUE SEA PRORROGADO EL PLAZO ESTIPULADO PARA LA TERMINACIÓN DEL OBJETO A QUE SE REFIERE LA FIANZA O EXISTA ESPERA, SU VIGENCIA QUEDARA AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA.
- **C)** QUE LA FIANZA GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.
- **D)** QUE PARA LA CANCELACIÓN DE LA FIANZA, SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE LA CONFORMIDAD POR ESCRITO DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.
- **E)** QUE LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA ACEPTA SOMETERSE EXPRESAMENTE A LO PRECEPTUADO EN LOS ARTÍCULOS 178 Y 282 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS EN VIGOR.

NOVENA.- CESIÓN DE DERECHOS.- "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" SE OBLIGA A NO CEDER, TRASPASAR O SUBCONTRATAR LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO, Y EN CASO DE HACERLO SERÁ CONSIDERADA CAUSA DE RESCISIÓN DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

DÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD.- "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" SE OBLIGA A NO PUBLICAR, DIFUNDIR, DIVULGAR, PROPORCIONAR, CEDER O COMUNICAR POR NINGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN, YA SEA ELECTRÓNICO, INFORMÁTICO, ESCRITO, COLECTIVO O INDIVIDUAL, A TERCERAS PERSONAS AJENAS A LA PRESENTE RELACIÓN CONTRACTUAL, AÚN DESPUÉS DE CONCLUIDOS LOS EFECTOS DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO, NINGÚN TIPO DE INFORMACIÓN, REUNIONES, AGENDAS, PLANOS, DATOS ESTADÍSTICOS, RESULTADOS O PRODUCTOS, YA SEA EN FORMA PARCIAL O TOTAL, DERIVADOS DE LOS TRABAJOS QUE DESARROLLE PARA **"EL INSTITUTO"**, MISMOS QUE SON PROPIEDAD DE ÉSTE ÚLTIMO.

EL INCUMPLIMIENTO A ESTA CLÁUSULA DARÁ ORIGEN A LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES, A LA RESCISIÓN DEL CONTRATO, Y POSTERIORMENTE, A HACER EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO, EN TÉRMINOS DE LA CLÁUSULA OCTAVA, SIN PERJUICIO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL O PENAL QUE PUDIERA DERIVARSE, LA CUAL PODRÁ SER EJERCITADA POR **"EL INSTITUTO"** EN CUALQUIER MOMENTO, ANTE LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES.

DÉCIMA PRIMERA.- SUPERVISIÓN.- "EL INSTITUTO", A TRAVÉS DE LA **COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN** COMO ÁREA SOLICITANTE DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO, MEDIANTE EL PERSONAL QUE LABORA PARA **"EL INSTITUTO"** O POR TERCEROS QUE PARA TAL EFECTO DESIGNE, TENDRÁ LA FACULTAD DE VERIFICAR SI LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO SE REALIZAN POR "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**", CONFORME A LOS TÉRMINOS CONVENIDOS EN EL PRESENTE CONTRATO, ANEXO TÉCNICO Y A LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS, DE NO SER ASÍ, **"EL INSTITUTO"** PROCEDERÁ A APLICAR LAS PENAS CONVENCIONALES Y EN SU CASO, RESCINDIRÁ ADMINISTRATIVAMENTE EL PRESENTE INSTRUMENTO JÚRIDICO, HACIENDO EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL MISMO, O EXIGIRÁ A "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" SU CUMPLIMIENTO, EN AMBOS CASOS, "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE POR SU INCUMPLIMIENTO CAUSE A **"EL INSTITUTO"**.

EL INSTITUTO" PODRÁ EN CUALQUIER MOMENTO, AÚN POSTERIOR A LA VIGENCIA DEL PRESENTE INSTRUMENTO, SOLICITAR LA INFORMACIÓN QUE CONSIDERE NECESARIA PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO PRESTADO, POR LO QUE "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" SE OBLIGA A OTORGAR TODAS LAS FACILIDADES A **"EL INSTITUTO"**, PARA QUE REALICE ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.- POR LA NO ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS, ENTREGA CON RETRASO O POR DEFICIENCIA O MALA CALIDAD, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO",** SE HARÁ ACREEDOR A LA PENA CONVENCIONAL QUE SE APLICARÁ POR DÍA NATURAL DE DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS, O POR DEFICIENCIA O MALA CALIDAD DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS, POR CAUSAS IMPUTABLES A **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, SERÁ DEL 1% (UNO POR CIENTO), DURANTE EL TIEMPO QUE SEA NECESARIO SIN REBASAR EL MONTO TOTAL DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. ESTA SANCIÓN SE APLICARÁ POR CADA DÍA NATURAL SOBRE EL MONTO DE LOS SERVICIOS NO REALIZADOS, O REALIZADOS CON RETRASO, SIN CONSIDERAR DESCUENTOS NI EL IVA, SIENDO LA SANCIÓN MÁXIMA DE ESTE CONCEPTO HASTA NO EXCEDER EL MONTO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. EL IMPORTE DE LAS PENAS CONVENCIONALES SE DEDUCIRÁ DEL PAGO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS, ANTES DE SU COBRO EFECTIVO. EN SU CASO SE EXIGIRÁ A **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** LA REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS OCASIONADOS, INDEPENDIENTEMENTE DE LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES QUE HAYAN SIDO PACTADAS

NO SE OTORGARÁN PRORROGAS AL PLAZO DE ENTREGA DE BIENES Y/O SERVICIOS, SALVO LO ESTIPULADO EN EL ARTÍCULO 42 DE LA LADF, LA CONVOCANTE POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, O POR CAUSAS ATRIBUIBLES A LA MISMA CONVOCANTE, PODRÁ MODIFICAR EL CONTRATO A EFECTO DE PRORROGAR LA FECHA O PLAZO PARA REALIZAR LOS SERVICIOS. EN ESTE SUPUESTO SE FORMALIZARÁ EL CONVENIO MODIFICATORIO RESPECTIVO, NO PROCEDIENDO LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO. TRATÁNDOSE DE CAUSAS IMPUTABLES A LA CONVOCANTE, NO SE REQUERIRÁ DE LA SOLICITUD DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.

EN EL CASO DE QUE "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**", REQUIERA UNA PRÓRROGA POR LAS CAUSAS DESCRITAS EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, DEBERÁ SOLICITARLO POR ESCRITO DIRIGIDO A LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS, CON ANTICIPACIÓN A LA FECHA LÍMITE DE ENTREGA O VIGENCIA DEL CONTRATO. EN CASO DE QUE EL PRESTADOR DEL SERVICIO NO OBTENGA LA PRÓRROGA SOLICITADA, POR SER CAUSA IMPUTABLE A ÉSTE EL ATRASO EN LA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS, SE HARÁ ACREEDOR A LA APLICACIÓN DE LAS PENAS CONVENCIONALES INDICADAS EN LAS PRESENTES BASES.

DÉCIMA TERCERA.- DEFICIENCIAS.- "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" SE OBLIGA A RESPONDER POR SU CUENTA Y RIESGO POR LAS DEFICIENCIAS QUE LLEGARE A PRESENTAR EN EL CUMPLIMIENTO TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS EN EL PRESENTE INSTRUMENTO, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE INCURRA, EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 70 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN DE CONTRATO.- LA FALTA DE OBSERVANCIA E INCUMPLIMIENTO DEL CONTENIDO DEL PRESENTE CONTRATO Y DE SU ANEXO TÉCNICO POR PARTE DE "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**", FACULTA EXPRESAMENTE A "EL INSTITUTO" PARA DARLO POR RESCINDIDO Y APLICAR LAS PENAS A QUE POR INCUMPLIMIENTO SE HAGA ACREEDOR "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**".

LAS PARTES ACEPTAN QUE SI **"EL INSTITUTO",** CONSIDERA QUE "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" HA INCURRIDO EN ALGUNA DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN QUE SE CONSIGNAN EN ESTE INSTRUMENTO JURÍDICO, PODRÁ DECRETAR LA RESCISIÓN DEL MISMO QUE OPERARÁ DE PLENO DERECHO Y SIN RESPONSABILIDAD PARA **"EL INSTITUTO".**

"EL INSTITUTO" RESCINDIRÁ EL CONTRATO POR CUALQUIERA DE LAS CAUSAS QUE A CONTINUACIÓN SE SEÑALAN:

1. SI **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** NO CUMPLE CON EL OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, DEL ANEXO TÉCNICO, LA PROPUESTA TÉCNICA O LA PROPUESTA ECONÓMICA.
2. SI **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** ES DECLARADO EN CONCURSO MERCANTIL.
3. SI **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** SUBCONTRATA, CEDE O TRASPASA EN FORMA TOTAL O PARCIAL LOS DERECHOS DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO.
4. SI **"EL INSTITUTO"** DESCUBRE QUE **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** SE CONDUCE CON FALSEDAD, DOLO O MALA FE EN LAS DECLARACIONES HECHAS PARA LA CELEBRACIÓN, FORMALIZACIÓN Y DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO.
5. EN GENERAL POR CUALQUIER OTRA CAUSA IMPUTABLE A "EL PROVEEDOR" QUE LESIONE LOS INTERESES DE "EL INSTITUTO".

DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- "LAS PARTES" CONVIENEN QUE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL PRESENTE CONTRATO, LA SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL MISMO, QUE EN SU CASO SUCEDA, YA SEA DE COMÚN ACUERDO, POR ASÍ CONVENIR A LOS INTERESES DE **"EL INSTITUTO"** O POR CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR, SERÁ SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA PARA **"EL INSTITUTO"**.

DÉCIMA SEXTA.- JURISDICCIÓN.- PARA TODO LO RELACIONADO CON LA INTERPRETACIÓN, CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO, **"LAS PARTES"** SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES COMPETENTES DE LA CIUDAD DE MÉXICO, RENUNCIANDO A CUALQUIER FUERO QUE POR RAZÓN DE SUS DOMICILIOS U OTRAS CIRCUNSTANCIAS PUDIERA CORRESPONDERLES EN EL FUTURO.

LAS PARTES MANIFIESTAN QUE ENTERADAS DEL CONTENIDO, EFECTOS Y FUERZA LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO, LO RUBRICAN Y FIRMAN EN DOS TANTOS DE CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO EL DÍA OCHO DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTE.

POR "EL INSTITUTO"

LIC. RICARDO MOLINA TEODORO
DIRECTOR EJECUTIVO DE ASUNTOS
JURÍDICOS E INMOBILIARIOS

POR **"EL PROVEEDOR"**

C. JORGE ALEJANDRO ARCIGA ANZO
REPRESENTANTE LEGAL DE CYBERSECURITY DE
MÉXICO, S.A. DE C.V.

"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

EL LIC. GILBERTO VIRGILIO GIRÓN MÉNDEZ
COORDINADOR DE PLANEACIÓN,
INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN.

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN CORRESPONDEN AL CONTRATO PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y DE ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO DE BIENES INFORMÁTICOS, PROPIEDAD DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y POR OTRA PARTE LA EMPRESA CYBERSECURITY DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

ANEXO TÉCNICO

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PROYECTO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS Y DE ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO, PROPIEDAD DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO	
NOMBRE DEL ENTE PÚBLICO	INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO	
RESPONSABLE DEL PROYECTO:	Lic. Moisés Zárate Totolhua	Lic. Moisés Zárate Totolhua
	Subdirector de Análisis y Planeación	Subdirector de Análisis y Planeación
	moises.zarate@invi.cdmx.gob.mx	moises.zarate@invi.cdmx.gob.mx
	5141 0300 ext. 5202	5141 0300 ext. 5202
	04 de junio de 2020	04 de junio de 2020
FECHA DE EJECUCIÓN	La vigencia será a partir del día siguiente de la Adjudicación al 31 de diciembre de 2020.	

ÍNDICE

1. **ANTECEDENTES**
2. **SITUACIÓN ACTUAL**
3. **OBJETIVOS GENERALES**
4. **MONTO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A CONTRATAR**
5. **REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**
6. **CONDICIONES DE GARANTÍA**
7. **ENTREGABLES**

1. ANTECEDENTES

El Instituto de Vivienda de la Ciudad de México (INVI), es organismo descentralizado de la Administración Pública de la Ciudad de México, que tiene, entre otras atribuciones, la de contribuir con el Gobierno de la Ciudad de México en la proyección, diseño y ejecución de la política de vivienda.

En ese sentido, el INVI tiene la responsabilidad de diseñar, elaborar, proponer, promover, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas y programas de vivienda enfocados principalmente a la atención de la población de escasos recursos económicos de la Ciudad de México. Sin embargo, derivado de la operación de los programas Vivienda en Conjunto y Mejoramiento de Vivienda, se produce un gran volumen de información anualmente, la cual es el principal insumo para la generación de informes, que forma parte del intercambio de información tanto al interior como con las diferentes instancias del Gobierno de la Ciudad.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente, el Instituto cuenta con 2,360 equipos de cómputo, agrupados en 29 tipos de bienes que forman parte de la infraestructura tecnológica, mismos que requieren de un servicio de mantenimiento preventivo para reaccionar de manera proactiva ante posibles situaciones de riesgo, o bien ante la obsolescencia de sus partes. El mantenimiento preventivo es indispensable aplicarse a 34 servidores y 80 equipos de telecomunicaciones (concentrador, switch, firewall, router y punto de acceso inalámbrico), ya que estos equipos soportan la operación de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), entre los que se encuentran: correo electrónico, servidor de dominio, base de datos, recursos compartidos, servicios de impresión, firewall, conmutador IP, así como los sistemas informáticos de uso interno y externo (disponibles a través de internet), por lo que se requiere mantener una disponibilidad 24x7x365, acorde a las nuevas herramientas informáticas de procesamiento de información y con ello lograr un mejor desempeño de las actividades donde se genera la información relativa a los programas sustantivos del Instituto.

3. OBJETIVOS GENERALES

Se requiere la contratación del servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y de asistencia en sitio a los bienes informáticos en comento, para mantener y salvaguardar el funcionamiento de dichos bienes y así estar en posibilidad de garantizar su óptimo funcionamiento para que los servidores públicos del Instituto, desempeñen sus funciones que conlleven al cumplimiento de los objetivos institucionales.

4. BIENES Y/O SERVICIOS A COTIZAR.

NUMERO	CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL (SIN IVA)
1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS.	1	SERVICIO		
2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS Y DE ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO.	5	MENSUAL		
			SUBTOTAL		
			I.V.A.		
			TOTAL		

5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

NO.	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA(U.M.)	CANTIDAD
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS Y DE ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO, PROPIEDAD DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO			
1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS	SERVICIO	1
2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS Y DE ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO POR 5 MESES.	SERVICIO	1

VIGENCIA DEL SERVICIO

LA VIGENCIA SERÁ A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA ADJUDICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.

PARA LICENCIAMIENTO	
NOMBRE DE LA LICENCIA	NO APLICA
TIPO DE LICENCIA (DE ACUERDO AL TIPO DE SOFTWARE; ANTIVIRUS, EDITORES DE TEXTO, ENTRE OTROS.)	NO APLICA
DATOS DE CONTACTO	NO APLICA
PERIODO DE ADQUISICIÓN O PRESTACIÓN DE SERVICIO.	NO APLICA

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS Y DE ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO, PROPIEDAD DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO	
1.CONDICIONES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO *PREVENTIVO* PARA BIENES INFORMÁTICOS	1.1. Los bienes informáticos antes enunciados serán sometidos en su totalidad a operaciones de mantenimiento preventivo en **una ocasión** programada durante el periodo del contrato estableciendo las fechas respectivas con la Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones a través de solicitudes vía correo electrónico.
	1.2. El servicio incluirá todas las **refacciones** necesarias mismas que deberán ser **originales** (de la misma marca y modelo que aquella refacción a la que reemplazan) y **nuevas** (sin uso previo).
	Las operaciones generales que deberán recibir todos los tipos de bienes enlistados durante su mantenimiento preventivo son: a) Aspiración de polvo acumulado en interiores b) Verificación de buen funcionamiento de sus puertos de abastecimiento eléctrico y de conexión con periféricos c) Revisión de puertos y cables de red (en su caso reemplazo de conectores de red) d) Limpieza externa del equipo (aplicación de crema o líquido limpiador a las partes externas del equipo expuestas al medio ambiente y secado con trapo antiestático y que no emita pelusa) e) Levantamiento de inventario de equipo activo. Las operaciones específicas para cada bien se enlistan en la siguiente tabla:

NO.	TIPO	TAREAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
1	COMPUTADORA DE ESCRITORIO (INCLUYE MONITOR, TECLADO Y RATÓN)	**Operaciones mínimas a realizar con el hardware:** - Desplazamiento físico del gabinete de la unidad central de procesamiento desde el lugar donde se encuentra hasta el lugar físico en el cual se proveerán las acciones de mantenimiento - Verificación de funcionamiento adecuado de la fuente de poder - Aseguramiento de que las cubiertas, tornillos y componentes físicos se encuentren firmemente instalados y en caso contrario sustituirlos - Eliminación de "juego" en los conectores externos de los diferentes puertos - Revisión del buen funcionamiento de las tarjetas que tenga instaladas y de ser necesario sustitución de las mismas - Eliminación del polvo acumulado al interior de la unidad central de proceso y del monitor - Limpieza de las cabezas de la disquetera y de las unidades lectoras y escritoras de discos compactos - Sustitución del teclado cuando los gráficos identificadores de cada tecla se encuentren borrados por el uso continuo - Sustitución del ratón cuando este falle **Operaciones mínimas a realizar a nivel configuración:** - Generación de reporte de todos los programas instalados en la computadora. - Revisión de que tanto el sistema operativo como el software de aplicaciones de oficina cuenten con las últimas actualizaciones y/o parches: último Service Pack disponible para WINDOWS y OFFICE; - Antivirus Institucional y/o actualización de la configuración para auto actualización a través de la consola central antivirus; - Cualquier otra aplicación que el usuario haya tenido previamente instalada; - Verificar que todos los drivers o controladores del sistema estén funcionando correctamente (de video, sonido, USB, red, chipset, etc.) - Visualizar archivos de log para verificar posibles fallas. - Aplicar cualquier actualización crítica para los paquetes Adobe Reader, Java, Flash, Internet Explorer, Firefox, Chrome. - Remover ítems innecesarios en el escritorio de Windows y limpiar la historia de navegación en Internet Explorer, Mozilla Firefox y Chrome. - Respaldo de carpetas de datos (a petición del usuario) - Aplicar el antivirus a los archivos del usuario - Revisar que la configuración de Windows esté adaptada a la región "Latinoamérica", incluyendo el uso de punto decimal en vez de la coma como separador de miles. - Comprobar que los paquetes Word, Excel y Outlook funcionen adecuadamente - Probar el acceso y el despliegue adecuado de la información contenida en SINTEVWEB e Intranet y/o en su caso a Internet, actualizando la información en el Sistema AFI. - Al término de la actividad de mantenimiento y una vez que el equipo se haya instalado en el sitio del usuario, enviar una prueba de impresión y verificar que la misma se genere sin problemas. - Revisar la unidad de indexación que esté funcionando con los escáneres de áreas compartidas - Responder a las inquietudes técnicas de los usuarios resguardantes y - Cualquier otra actividad que sea especificada por el coordinador del mantenimiento. -

2	CÁMARA DE VIDEO DIGITAL IP (INCLUYE JOYSTIC AXIS 295 -A18223)	**Operaciones mínimas a realizar:** - Las tareas de este equipamiento se deberán realizar fuera del horario laboral, preferentemente viernes después de las 5pm y/o sábados - Prueba de componentes Split y partes mecánicas - Verificación de funcionamiento adecuado de la cámara PTZ - Revisión de las condiciones del cable de datos y su reemplazo en caso de ser necesario. - Prueba de conectividad de red. - Verificación en conjunto con personal de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la correcta posición y toma de video. - Verificación en conjunto con personal de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones las grabaciones. - Prueba de encendido y apagado de Led de estatus de funcionamiento.
3	CÁMARA FOTOGRÁFICA DIGITAL	**Operaciones mínimas a realizar:** - Prueba de componentes y partes mecánicas - Revisión de interfaz de transferencia de información cámara-computadora USB - Prueba de almacenamiento en memoria SD - Verificar que el driver este instalado correctamente. - Revisión de correcto funcionamiento y en su caso corrección del cerrado de la puerta de las baterías - Sustitución de carcasa física en caso necesario.
4	COMPUTADORA PORTÁTIL	**Operaciones mínimas a realizar con el hardware:** - Desplazamiento físico desde el lugar donde se encuentra hasta el lugar físico en el cual se proveerán las acciones de mantenimiento - Verificación de funcionamiento adecuado de la batería y en caso de ser necesario sustituirlas. - Verificación del adecuado funcionamiento del eliminador y en caso de fallo sustituirlo. - Aseguramiento de que las cubiertas, tornillos y componentes físicos se encuentren firmemente instalados y en caso contrario sustituirlos. - Eliminación del polvo acumulado al interior de la unidad central de proceso y monitor - Limpieza de las cabezas de las unidades lectoras y escritoras de discos compactos. - Limpieza de teclado y revisión de correcto funcionamiento del mismo. - Sustitución del teclado cuando los gráficos identificadores de cada tecla se encuentren borrados por el uso continúo. - Sustitución del ratón USB cuando este falle. **Operaciones mínimas a realizar a nivel configuración:** - Generación de reporte de todos los programas instalados en la computadora. - El reporte deberá tener señalado claramente el número de inventario del equipo, y la fecha de toma de datos. - Revisión de que tanto el sistema operativo como el software de aplicaciones de oficina cuenten con las últimas actualizaciones y/o parches: último Service Pack disponible para WINDOWS y OFFICE; - Antivirus Institucional y/o actualización de la configuración para auto actualización a través de la consola central antivirus; - Cualquier otra aplicación que el usuario haya tenido previamente instalada; - Verificar que todos los drivers o controladores del sistema estén funcionando correctamente (de video, sonido, USB, red, chipset, etc.) - Aplicar cualquier actualización crítica para los paquetes Adobe Reader, Java, Flash, Internet Explorer, Firefox, Chrome. - Remover ítems innecesarios en el escritorio de Windows y limpiar la historia de navegación en Internet Explorer, Mozilla Firefox y Chrome. - Respaldo de carpetas de datos (a petición del usuario) - Aplicar el antivirus a los archivos del usuario cuando se tenga la sospecha de infección de virus - Revisar que la configuración de Windows esté adaptada a la región "Latinoamérica", incluyendo el uso de punto decimal en vez de la coma como separador de miles. - Comprobar que los paquetes Word y Excel funcionen adecuadamente - Probar el acceso y el despliegue adecuado de la información contenida en SINTEVWEB e Intranet del INVI y/o en su caso a Internet, actualizando la información en el Sistema AFI. - Al término de la actividad de mantenimiento, enviar una prueba de impresión y verificar que la misma se genere sin problemas en sitio. - Revisar la unidad de indexación que esté funcionando con los escanners de áreas compartidas - Responder a las inquietudes técnicas de los usuarios resguardantes y - Cualquier otra actividad que sea especificada por el Coordinador del mantenimiento.
5	CONCENTRADOR / SWITCH CAPA 2 Y 3	- Prueba de funcionamiento adecuado de todos sus puertos y en su caso reparación - Prueba de la fuente de poder y del POE, en caso de daño, hacer el remplazo correspondiente. - Prueba de ventiladores y sustitución en su caso. - Prueba de estrés de carga de transferencia de datos y conectividad continua - Verificar y en su caso atender las alertas del panel frontal.
6	CONSOLA EXPANSIÓN TEL IP	- Limpieza externa - Aspirado de polvo - Verificación del funcionamiento de teclas - Prueba de marcado adecuado - Revisión de la pantalla
7	SPA TEL CONVERTIDOR PARA RED	- Prueba de funcionamiento adecuado de todos sus puertos y en su caso reparación - Revisión del alimentador de energía eléctrica - Prueba de conectividad - Prueba de marcado - Como parte del mantenimiento preventivo se deberá colocar el dispositivo en el IDF más cercano y cableado hasta el punto donde se requiera el servicio.
8	EQUIPO MULTIFUNCIONES (SCANNER, COPIADORA, IMPRESORA)	- Prueba de funcionamiento adecuado - Limpieza del cable de interfaz alimentador de hojas - scanner - computadora - Prueba del buen funcionamiento de sus partes mecánicas, electrónicas y sustitución en caso de falla de las mismas. - Prueba de los alimentadores de hojas. - Verificación de correcta instalación de drivers. - Prueba de fotocopiado - Renovación de piezas de goma - Revisión del buen funcionamiento de todos sus puertos de comunicación y en su caso sustitución de la tarjeta con puerto dañado - Revisión del buen estado de los rodillos metálicos de fusión y cilindros de impresión, y en caso de ralladura o doblez que ocasione manchones uniformes o rayas en la impresión, sustituirlo - Revisión del buen funcionamiento de su eliminador de energía eléctrica - Prueba del mecanismo interno, impresión y archivo de los resultados de auto prueba, prueba del mecanismo y pruebas específicas acorde al modelo - Limpieza de la corona de transferencia - Cualquier pieza contenida al interior de la impresora que sea diferente al cartucho de tóner será considerada para los propósitos de este contrato como una refacción incluyendo el fusor y tambor.

9	FIREWALL / ROUTER	- Prueba de funcionamiento adecuado de todos sus puertos y en su caso reparación - Prueba de ventiladores y sustitución en su caso. - Prueba de estrés de carga de transferencia de datos y conectividad continua
10	IMPRESORA DE CREDENCIALES	- Limpieza interna de residuos de las bandas de color - Verificación de conectividad hacia el ordenador - Revisión del buen funcionamiento de todos sus puertos de comunicación y en su caso sustitución de la tarjeta con puerto dañado - Revisión del buen estado de los rodillos metálicos de fusión y cilindros de impresión, y en caso de ralladura o doblez que ocasione manchones uniformes o rayas en la impresión, sustituirlo - Revisión del buen funcionamiento de su eliminador de energía eléctrica.
11	IMPRESORA MATRIZ IMPACTO	- Ajuste de cabezas de impresión - Prueba de funcionamiento de puertos de comunicación e impresión, y en su caso instalación de tarjeta de puertos. - Revisión del buen funcionamiento de su eliminador de energía eléctrica - Verificación de conectividad hacia el ordenador.
12	IMPRESORA LASER PARA MICROCOMPUTADORA	- Prueba del buen funcionamiento de sus partes mecánicas, electrónicas y sustitución en caso de falla de las mismas. - Prueba de los alimentadores de hojas. - Verificación de correcta instalación de drivers. - Verificación de la configuración de RED - Renovación de piezas de goma - Revisión del buen funcionamiento de todos sus puertos de comunicación y en su caso sustitución de la tarjeta con puerto dañado - Revisión del buen estado de los rodillos metálicos de fusión y cilindros de impresión, y en caso de ralladura o doblez que ocasione manchones uniformes o rayas en la impresión, sustituirlo - Revisión del buen funcionamiento de su fuente de poder - Prueba del mecanismo interno, impresión y archivo de los resultados de auto prueba, prueba del mecanismo y pruebas específicas acorde al modelo - Revisión del correcto cerrado de las bandejas de alimentación de hojas y en caso de daño, reemplazarlas. - Cualquier pieza contenida al interior de la impresora que sea diferente al cartucho de tóner será considerada para los propósitos de este contrato como una refacción incluyendo el fusor y tambor.
13	MAQUINA FIRMADORA DE CHEQUES	- Configuración de la misma según sea requerida con la participación de una empresa especializada y a las necesidades de la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas, incluyendo cambio de firmas.
14	MONITOR	- Revisión de los conectores de datos y energía eléctrica. - Verificación de correcta resolución en pantalla. - En caso de descompostura, realizar el cambio del equipo.
15	NO BREAK	- Revisión de los contactos de energía eléctrica. - Verificación del cable alimentador de energía eléctrica - Pruebas de respaldo en los contactos especificados - Pruebas de baterías y en su caso cambio de las mismas - Revisión del correcto funcionamiento del botón de encendido / apagado.
16	PLOTTER	- Revisión de las cabezas de impresión - Afilado de las cuchillas de cortado de papel y si fuere necesario su reemplazo. - Revisión de sus partes mecánicas y corrección de sus fallas - En caso de que el equipo se encontrara descompuesto y no fuera capaz de soportar los requerimientos de impresión, las impresiones institucionales que deban ser efectuadas durante ese período, serán pagadas por la Empresa de Mantenimiento. - Revisión de los rodillos de alimentación de papel. - Prueba de conectividad y configuración de red.
17	PUNTO DE ACCESO INALÁMBRICO (ACCESS POINT)	- Prueba de funcionamiento adecuado de todos sus puertos y en su caso reparación - Fijación correcta de las antenas de transmisión (en su caso) - Revisión del alimentador de energía eléctrica (POE en su caso) - Prueba de conectividad - Verificación de la Configuración adecuada del SSID y contraseña respectiva en conjunto con personal de la Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
18	REGULADOR DE CORRIENTE, VOLTAJE Y DE TENSIÓN	- Revisión de los contactos de energía eléctrica. - Verificación del cable alimentador de energía eléctrica - Revisión del correcto funcionamiento del botón de encendido / apagado.
19	IDENTIFICADOR DE HUELLAS	- Canalización a mantenimiento preventivo especializado, quien, entre otras operaciones, incluye: limpieza general externa e interna; puesta a punto del sistema; operaciones de mantenimiento a su base de datos - Sincronización de los relojes internos de los equipos para que los mismos no muestren desfases entre sí - Verificación de la conectividad de red. - Verificación del correcto funcionamiento del eliminador de corriente. - Verificación de conectividad con el servidor de "poleo" desde donde se extraen los registros de checada.
20	SCANNER	- Prueba de funcionamiento adecuado - Limpieza de interfaz alimentador de hojas - scanner - computadora - Prueba del buen funcionamiento de sus partes mecánicas, electrónicas y sustitución en caso de falla de las mismas. - Prueba de los alimentadores de hojas. - Verificación de correcta instalación de drivers. - Renovación de piezas de goma - Revisión del buen funcionamiento de todos sus puertos de comunicación y en su caso sustitución de la tarjeta con puerto dañado USB o Ethernet. - Revisión del buen estado de los rodillos metálicos de fusión y cilindros de impresión, y en caso de digitalización con rayas o doblez que ocasione manchones uniformes, sustituirlo - Revisión del buen funcionamiento de su eliminador de energía eléctrica - Prueba del mecanismo interno de digitalización de alimentación de hojas y de cama plana. - En su caso, reemplazo de lámpara.

21	SEPARADOR DE FORMAS CONTINUAS	- Canalización a mantenimiento preventivo especializado, entre otras operaciones, incluye: limpieza general, cambio de componentes de goma, calibrado, afilado de las cuchillas de cortado.
22	SERVIDOR	- Limpieza general externa e interna de sus componentes, microprocesadores, módulos de memoria RAM, ventiladores, unidades de disco, tarjeta principal y de RAID. - El mantenimiento de este tipo de bienes deberá ser acordado con el Coordinador del Mantenimiento para ser realizado en horas no-hábiles, siendo realizado en todos los casos por personal especializado - Prueba y revisión de las baterías del RAID y BIOS, su reemplazo en su caso. - Resolución de alertas en los paneles frontales y posteriores - Todas las operaciones adicionales que sean solicitadas.
23	TELÉFONO IP	- Limpieza general externa - Aspirado de polvo - Chequeo de cable espiral y en su caso realizar el reemplazo, mismo color. - Verificación de conectividad - Chequeo de cable Ethernet y sus conectores - Verificación del funcionamiento de pantalla - Puesta a punto en su configuración de RED proporcionada por el personal de la Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Verificación de conectividad del eliminador de corriente al No Break del usuario en el contacto protegido (en su caso) - Prueba de marcado e identificador de llamadas.
24	TELÉFONO SECRETARIAL	- Limpieza externa - Aspirado de polvo - Chequeo de cable espiral y su reemplazo - Chequeo de conectores RJ11 y su reemplazo en su caso - Verificación de inexistencia de ruido en la línea
25	UPS PARA SERVIDOR	- Prueba del buen estado de las baterías y en su caso sustitución, independientemente de que el motivo de la falla sea la longevidad, variación de voltaje - Prueba del funcionamiento adecuado de cada contacto - Medición de carga entrante y saliente - Revisión del correcto funcionamiento del botón de encendido / apagado
26	TORRE MULTIQUEMADOR	- Limpieza externa e interna - Aspirado de polvo interno. - Chequeo de todas las unidades de grabación y sustitución de alguna en caso de fallo. - Verificación de la fuente de poder. - Revisión de cables de alimentación.
27	VIDEO PROYECTOR	- Revisión de cables de datos y tarjeta inalámbrica. - Cambio de lámpara cuando la misma haya concluido su vida útil por longevidad. - Revisión y en su caso reemplazo de ventiladores.
28	TABLET	- Revisión de conector de carga de energía y datos - Calibración de la pantalla Touch - Verificación de actualización del sistema y de sus aplicaciones - Verificación de conexión a la red inalámbrica del INVI
29	LECTOR DE CÓDIGO DE BARRAS	- Revisión de cables de datos - Limpieza y correcto funcionamiento de botón de lectura - Cambio de baterías en su caso.

Durante el mantenimiento preventivo, se deberá levantar un inventario de bienes informáticos que contenga la siguiente información

a) Número de almacén del equipo (en caso de que un equipo de cómputo cuente con más de un monitor, anotar los números de almacén del equipo en un registro nuevo)
b) Descripción
c) Marca
d) Modelo
e) Numero de Empleado
f) Nombre completo del usuario
g) Ubicación física del bien
h) Nombre del Host
i) Dirección IP
j) Sistema Operativo
k) Paquetería de office
l) Antivirus

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS Y DE ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO, PROPIEDAD DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO	
2. CONDICIONES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA BIENES INFORMÁTICOS	2.1. El mantenimiento correctivo **cubrirá una cantidad ilimitada de eventos de cada bien incluyendo refacciones originales y nuevas,** y se realizará a solicitud del personal técnico encargado de la Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el caso de los módulos externos y mesas de trámite, los usuarios locales podrán realizar el reporte de los equipos de cómputo a través de correo electrónico a Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Coordinación de Planeación, Información y evaluación del INVI, o realizar llamada telefónica al teléfono 51410300 con extensión 5050.

	2.2. El proveedor del servicio procurará en todos los casos, efectuar las reparaciones que los bienes requieran dentro de las instalaciones del Instituto mismas que deberán incluir la provisión de refacciones originales y nuevas.
	2.3. Cuando el proveedor del servicio no pueda efectuar la reparación de un bien informático en un período máximo de 2 días hábiles a partir del momento en que el INVI se le haga entrega del bien; y en caso, de que el proveedor del servicio justifique debidamente la ampliación del plazo referido para la reparación del equipo, este no podrá ser mayor a tres días hábiles contados a partir de que se le notifique la autorización que emita personal del INVI. El Proveedor del servicio deberá proveer de un equipo de características técnicas y configuraciones similares o superiores del bien que se lleva en reparación, el cual deberá entregar al momento en que se le entregue el equipo dañado para que el área afectada pueda continuar su trabajo mientras recupera su dispositivo original ya reparado. La aceptación del equipo entregado por el proveedor del servicio estará condicionada a la revisión técnica por parte del personal del Instituto; el equipo que facilite en sustitución por parte del proveedor del servicio deberá ser entregado mediante un escrito en papel membretado en donde especifique las características del bien el precio de compra, si se encuentra en óptimas condiciones de uso y si el bien es nuevo o usado en el caso de esté, deberá indicar el tiempo de uso de vida, el cual no deberá ser mayor hasta 3 años. En el caso de incumplimiento por parte del prestador de servicio se procederá a las penalizaciones correspondientes
	2.4. El proveedor del servicio deberá entregar de manera mensual un reporte detallado de los equipos que recibieron este tipo de mantenimiento incluyendo aquellos que deban estar pendientes de reparación con la siguiente información: a) Número de almacén del equipo b) Descripción el equipo c) Marca d) Modelo e) Número de empleado f) Nombre del usuario g) Descripción de la falla h) Estatus i) Fecha de atención j) Fecha compromiso de solución k) En caso de propuesta de reemplazo l) Marca m) Modelo n) URL del bien para verificar características o) Fecha de solución
	2.5. El proveedor del servicio será responsable del pago de los daños y perjuicios que pueda tener la totalidad del equipo o en su caso algunos de sus componentes del bien que se le entrega por reparación o aplicación de un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.
3.CONDICIONES DE LA APLICACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO	3.1. El proveedor del servicio asignará un enlace técnico para trabajar con personal de la Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el objeto de mantener comunicación constante y así poder contar con un esquema de manejo de problemas. El enlace técnico certificará y supervisará que el mantenimiento se esté cubriendo satisfactoriamente, que se realice en tiempo y forma; además será en contacto principal para el escalonamiento de requerimientos.
	3.2. El proveedor del servicio deberá designar a seis especialistas en soporte técnico para que en su representación presten los servicios de **asistencia técnica por una cantidad ilimitada de eventos**, así como realizar las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo al Instituto, quienes deberán estar disponibles en las instalaciones de la convocante de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas durante el periodo de vigencia del contrato.
	3.3. Los 6 especialistas en soporte Técnico deberán contar con el siguiente perfil profesional comprobable como mínimo: poseer cien por ciento de los créditos de cualquiera de las siguientes Licenciaturas: a) Ingeniería en Computación b) Ingeniería en Sistemas c) Ingeniería en Electrónica d) Licenciatura en Informática e) Licenciatura en Sistemas Computacionales
	3.4. El estatus profesional que se solicita, deberá ser comprobado con copia de los documentos que a continuación se describe: Título profesional, cédula profesional, carta de pasante vigente, historial académico o carta expedida por la institución educativa que compruebe el 100% de créditos, documento que deberá presentarse dentro de la propuesta técnica. La convocante se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento vista de los documentos originales correspondientes.
	3.5. El licitante deberá comprobar el vínculo existente entre su empresa y el trabajador mediante la presentación de cualquier documento que acredite la relación patronal que guarda con estas personas.
	3.6. Las personas que sean asignadas por el proveedor del servicio para brindar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al INVI durante el periodo de la vigencia del contrato deberán acreditar con papelería de la empresa su asignación. Sólo se aceptarán cambios del personal, siempre y cuando presenten la carta de la empresa en el que acrediten su asignación por parte del proveedor del servicio o persona autorizada. En este caso, el reemplazante deberá cumplir con los requisitos enunciados en los numerales 3.3 al 3.5.
	3.7. El personal asignado para el servicio se sujetara al horario que le sea establecido, independientemente del horario de trabajo que posea el personal técnico-operativo o de confianza de la Convocante. El horario de comida deberá escalonarse entre sus miembros para garantizar al Instituto la continuidad ininterrumpida en sus operaciones.
	3.8. Las tareas a desarrollar por el personal de manera enunciativa mas no limitativa son: a) Prestación de servicios asistencia técnica en sitio a los usuarios, escritorio remoto o vía telefónica, incluyendo la comprobación de la solución de la duda técnica planteada por el usuario o la solución del servicio solicitado en todas sus sedes, lo anterior debe ser verificado a través del sistema Help Desk. b) Apoyo en configuraciones de impresión, conectividad a red interna, internet, servicio de correo electrónico en computadoras personales y dispositivos móviles, servicios de voz IP. c) Instalación de sistemas operativos Windows, drivers, paquetería de ofimática; Office, Adobe Reader, WinZip, navegadores de internet, paquetería especializada y en general todo el software necesario para el adecuado funcionamiento del equipamiento acorde a las tareas de cada funcionario.

	d) Configuración necesaria para su operatividad en todo el equipamiento informático propiedad del instituto cuando así se requiera, así como el equipamiento que llegara a ser adquirido por el instituto durante la vigencia del contrato. e) Reinstalación del sistema operativo Windows cuando así lo amerite con licenciamiento original propiedad del Instituto, incluyendo respaldo de información de los usuarios. f) Aplicación del sistema de antivirus y revisión de actualizaciones para desinfección de los equipos de cómputo. g) Provisión del mantenimiento correctivo a todos los bienes enunciados, registrando los datos asociados a los servicios efectuados y verificando la conformidad de los usuarios, a través del sistema de registro de soportes a usuarios Help Desk. h) Aplicación del mantenimiento preventivo a todos los bienes enlistados y de acuerdo a las tareas enunciadas i) Apoyo en los respaldos trimestrales o semestrales con las unidades externas y supervisados por personal de la Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones. j) Todas las actividades del mantenimiento correctivo y de asistencia técnica desarrolladas por el personal del proveedor del servicio deberán documentarse el sistema Help Desk (registro, seguimiento, solución) y comprobar su atención con el acuse electrónico del servicio mediante el mismo sistema. k) Cualquier otra actividad que les sea encomendada como parte del desempeño de la función informática.
	3.9. Independientemente de las operaciones base que realicen, el personal del proveedor del servicio participará cuando le sea requerido en las actividades extraordinarias que le sean solicitadas por el titular de la Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el ámbito de la función informática.
	3.10. El proveedor del servicio podrá ingresar personal técnico adicional a las personas asignadas para apoyar en las tareas de mantenimiento preventivo, como trasladar o cargar equipo, o alguna operación de trámite, pero ninguna de esas personas podrá relevar en sus funciones a los titulares mencionados.
	3.11. El proveedor del servicio en caso de que el área requirente o la Subdirección de Recursos Materiales, Abastecimientos y Servicios lo solicite, deberá presentar documentación probatoria de que el personal asignado acredite experiencia en el servicio requerido por la convocante.
	3.12. El personal del proveedor del servicio que se presente al Instituto para la prestación de servicios o para la realización de algún trámite, deberá sin excepción apegarse al cumplimiento de la normatividad institucional.
	3.13. El proveedor del servicio se compromete a reparar y/o sustituir sin costo adicional para el Instituto, aquellos bienes que como parte de la asistencia técnica en sitio resultaran dañados.
4. DISPOSICIONES COMUNES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	4.1. El servicio se prestará en las instalaciones que el Instituto tiene ubicadas en las siguientes sedes. a) Edificio con el número 660 en la calle de canela de la Colonia Granjas México (tomando como centro de operación las instalaciones de la J.U.D. de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el quinto piso). b) Módulos de Atención al Público (todos ubicados en el perímetro geográfico de la Ciudad de México). c) Las mesas de trámite correspondientes a estos módulos, las ubicaciones son incluidas en el ANEXO DOS "Ubicación de las mesas de trámite y módulos de atención del Programa de Mejoramiento de Vivienda del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México". d) Alguna instalación distinta a las arriba enunciadas que pudiera surgir como resultado de la reubicación física de cualesquiera de las áreas funcionales del Instituto o la aplicación de programas emergentes.
	4.2. El proveedor del servicio deberá actualizar la librería de drivers o controladores correspondientes a todas las marcas y modelos de computadoras e impresoras del Instituto para los sistemas operativos Windows XP, VISTA, 7, 8 y 10 Windows Server 2008, 2016, y 2019 quedando al alcance del personal técnico del Instituto en un recurso compartido configurado para tal fin.
	4.3. El proveedor del servicio deberá contar con un vehículo que le permita desplazar a su personal y/o a los bienes informáticos del Instituto entre sus instalaciones y/o las del Instituto, mismo que estará dedicado exclusivamente a estas labores y con capacidad de circular de lunes a viernes dentro de la Ciudad de México. Para acreditar la propiedad del vehículo, el licitante concursante deberá presentar copia de la factura que obtuvo al adquirirlo. El Instituto no estará obligado a proveer el servicio de estacionamiento para este vehículo y ningún otro, propiedad de los colaboradores del Licitante ganador.
	4.4. Cuando el proveedor del servicio carezca de refacciones para efectuar la reparación de un bien informático, debido a que las mismas no se encuentren en el mercado por causa de la obsolescencia del bien sujeto a reparación, o resulten más caras que un bien más moderno del mismo género con características iguales o superiores en el mercado, el proveedor del servicio pondrá a consideración del área técnica, el reemplazo completo del bien enlistándolo en el formato del numeral 2.4. Deberá ser NUEVO, de características iguales o superiores, deberá transferir su dominio al Instituto, dejando constancia del movimiento efectuado mediante la entrega de un documento que exprese las características técnicas y el precio de compra para su registro en el almacén. Ese bien quedará en posesión del Instituto en forma permanente aún después de concluida la vigencia del contrato de mantenimiento. Por cuestiones de inventario los bienes originales que hayan sido sustituidos por otros, aun cuando los mismos no hayan podido repararse por falta de refacciones deberán permanecer en el Instituto.
	4.5. Los teclados, ratones, tarjetas de red, discos duros o cualquier refacción que utilice el proveedor del servicio para efectuar reparaciones, deberán ser nuevos y de características físicas iguales o superiores a aquellos que sustituyen.
	4.6. Todos los bienes que sean sustituidos serán conservados por el Instituto y deberán ser ROTULADOS, EMPLAYADOS y relacionados por el personal del proveedor del servicio a partir del número de inventario del equipo del cual fueron retirados.
	4.7. Para efectuar la limpieza física del equipo, el proveedor del servicio deberá utilizar únicamente productos industrializados y bajo ninguna circunstancia mezclas fabricadas por él mismo, por lo que se pide que el licitante concursante indique claramente los nombres y líneas de los productos que prevé utilizar. Todas estas sustancias deberán contenerse en envases herméticamente cerrados de fábrica y deberán ser desechados responsablemente. Deberá igualmente contar con un carrito (similar al utilizado en cafeterías para transporte de charolas) para el desplazamiento y traslado al interior de los edificios de los bienes informáticos.
	4.8. El personal del proveedor del servicio que sea canalizado a módulos y/o mesas de trámite para cualquier actividad, deberá recibir y resolver ahí mismo cualquier requerimiento de servicio técnico al equipo de cómputo que le sea externado por los usuarios del mismo. En caso de carecer de herramienta, refacciones o conocimientos técnicos suficientes para superar la falla del equipo en ese momento, deberá trasladar el equipo de cómputo al edificio principal del INVI y devolverlo al módulo o mesa de trámite una vez reparado.
	4.9. El proveedor del servicio se compromete a restituir y/o reparar los bienes sin costo adicional para el Instituto cuando los mismos resultaren dañados y/o robados durante los desplazamientos que de los mismos deba efectuar, dentro de las instalaciones, como parte de los traslados entre las diferentes sedes enlistadas en el numeral 4.1 de este anexo o bien los traslados que resulten necesarios como parte de las tareas de su reparación.

5. SERVICIOS ESPECIALIZADOS

5.1. El proveedor del servicio deberá contratar y poner a disposición del Instituto los siguientes servicios especializados:

CONS.	SERVICIO	EQUIPOS PROTEGIDOS
1	Mantenimiento preventivo y correctivo incluyendo refacciones y configuraciones a la firmadora de cheques y a la Separadora de cheques.	2 firmadoras electrónicas de cheques Marca Certex Modelo 3200 y 3100 1 separadora de formas continuas Marca Hefter Modelo V9000
2	Mantenimiento preventivo, correctivo y asistencia técnica en sitio, incluyendo refacciones a los dispositivos de registro biométrico.	24 lectores biométricos ZKSOFTWARE AccessPro
3	30 horas de soporte en remoto o en sitio para el sistema de comunicaciones unificadas Asterisk de Elastix.	1 servidor HP DL380 G6 (Conmutador) Incluyendo tarjeta 2xE1 Marca Digium.
4	20 horas de soporte en remoto o en sitio para el Servicio de Correo Electrónico Institucional en la plataforma Microsoft Exchange Server Enterprise.	1 servidor DELL PowerEdge 2950 1 servidor DELL PowerEdge R330 en entorno virtualizado
5	Mantenimiento especializado incluyendo refacciones para Solución de Alta Disponibilidad.	1 servidor Power Edge 2950 y 2 equipos Synology

A la firma del contrato se deberá entregar al área requirente una carta para cada servicio especializado, indicando:

Nombre del servicio especializado
Números telefónicos
Correo electrónico
Horarios de atención.
Cualquier otro medio de comunicación con el servicio especializado.

A fin de establecer una comunicación inmediata al momento de requerirse el soporte.

6. VIGENCIA.

6.1. La vigencia será a partir del día siguiente de la Adjudicación al 31 de diciembre de 2020.

7. CAUSAS DE RESCISIÓN DE CONTRATO.

7.1. La divulgación de contraseñas de acceso al software y/o hardware a cualquier persona que no forme parte de la Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones

7.2. El mal comportamiento de los técnicos en sitio (introducción e ingesta de alcohol o cualquier otro enervante, uso del equipo de cómputo del Instituto para ejecutar videojuegos, uso del equipo de cómputo del Instituto para la reproducción no autorizada de software, insultos físicos o verbales a cualquier miembro del personal del Instituto)

7.3. La falsificación de documentos escolares que comprueben la tenencia de estudios profesionales del personal prestador de servicios con las características solicitadas.

7.4. La negación del personal para colaborar en las actividades extraordinarias que le sean requeridas dentro del ámbito de las operaciones de la Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones (por ejemplo, el ordenamiento físico de un almacén de consumibles o el traslado físico de equipo de cómputo, etiquetado de equipo, etc.)

7.5. La negación de la prestación del servicio de mantenimiento correctivo a los bienes contemplados en el contrato, alegando desperfectos causados intencionalmente por parte del usuario, carestía en las refacciones, o la ejecución de una "reparación cosmética" (consistente en simular el correcto funcionamiento mediante el uso de artimañas temporales)

7.6. Incumplimiento en la presentación en tiempo y forma del material necesario para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo

8.PENAS CONVENCIONALES

CONS.	SITUACIÓN SUJETA A PENALIZACIÓN	PENA CONVENCIONAL
1	Atraso en la reparación de un bien informático posterior a los 2 días hábiles transcurridos a partir de la recepción del reporte por el responsable técnico del servicio en sitio.	Cinco por ciento del valor total de la facturación por concepto de mantenimiento correctivo mensual antes de IVA, por cada día hábil transcurrido
2	Incumplimiento en la sustitución de un bien dañado cuando haya presentado un bien sustituto por un periodo máximo de 30 días.	Dos por ciento del valor total de la facturación por concepto de mantenimiento correctivo mensual antes de IVA, por cada día hábil transcurrido.
3	Inexistencia de material necesario para efectuar el mantenimiento preventivo.	Cinco por ciento del valor total de la facturación por el concepto de mantenimiento preventivo mensual antes de IVA, por cada día hábil de incumplimiento en la presentación de ese material
4	Falta unitaria al horario establecido en el numeral 3.2 del presente anexo por parte del personal del proveedor en sitio.	Cinco por ciento del valor total de la facturación mensual por el concepto de asistencia técnica en sitio antes de IVA, por cada elemento y cada día hábil en que deje de asistir a cubrir su jornada laboral alguno de los elementos
5	Incumplimiento en la sustitución de bienes dañados.	Valor del bien al precio promedio del mercado de iguales características, o en su caso mediante una valuación específica quedando bajo responsabilidad la erogación del costo del avalúo por parte del proveedor del servicio.
6	Incumplimiento en la aplicación de servicios especializados	Dos por ciento del valor total de la facturación por concepto de mantenimiento correctivo mensual antes de IVA, por cada día hábil transcurrido

9.1. El INVI a través de la Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones evaluará de manera constante el desempeño y actitud en la prestación de los servicios de los elementos del proveedor del servicio, pudiendo solicitar en cualquier momento su reemplazo.

9.CONDICIONES GENERALES

9.2. El proveedor del servicio deberá presentar al término de cada mes comprobación fehaciente de la asistencia diaria de su personal y el cumplimiento del horario establecido dentro de las instalaciones del Instituto, así como el reporte de mantenimiento preventivo, de asistencia técnica en sitio y el de mantenimientos correctivos requerido en el numeral 2.4. La presentación de esta comprobación constituirá requisito indispensable para que tenga lugar el proceso administrativo necesario para el pago de las parcialidades mensuales.

9.3. En caso de cierre de las instalaciones institucionales por manifestantes o por simulacro de evacuación, el personal perteneciente al Proveedor del servicio deberá esperar en las inmediaciones del edificio hasta que éstas sean abiertas e incorporarse inmediatamente. En caso de interrupciones extraordinarias a las jornadas labores por instrucciones del Director General del Instituto en ocasión de algún feriado extraordinario, el personal del proveedor del servicio deberá solicitar instrucciones al Jefe de Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones antes de proceder a retirarse.

9.4. El proveedor del servicio podrá desplazar herramienta y equipo de cómputo para uso de su personal en el Instituto, y para el efecto le será asignada un área de trabajo en el edificio principal del INVI. Todos los bienes que ingresen por este concepto al Instituto, deberán ser documentados y mostrados al personal de vigilancia y al personal técnico que los coordine.

9.5. En caso de que el personal del proveedor del servicio ocasione daños o desperfectos en las instalaciones del Instituto se obliga a repararlas, si el daño fuera en mobiliario o equipo deberá reponerlas y notificar a la Subdirección de Recursos Materiales, Abastecimientos y Servicios.

9.6. Durante el desarrollo de sus funciones en el Instituto, el personal del proveedor del servicio deberá portar en lugar visible un gafete de identificación con foto que lo acredite como miembro de su empresa

9.7. El proveedor del servicio deberá comprobar la posesión de al menos dos máquinas sopladoras/aspiradoras de mano silenciosas, cuyo ruido no distraiga al personal del Instituto en la ejecución de sus tareas cotidianas y mediante las cuales deberán llevarse a cabo las operaciones locales de mantenimiento, estos equipos deberán cumplir con el siguiente perfil técnico como mínimo:

Característica	Parámetro mínimo de cumplimiento
Cilindrada	24.0 cm^3 (1.5 $pulgadas^2$).
Potencia	1.2 HP.
Peso seco	4.3 kg.
Paso de aire	8.7 m^3/minuto.
Rendimiento	267 km/hora.
Capacidad	0.420 litros.
Mezcla	50:1 (nafta:aceite).

9.8. Debido a que algunos de los bienes a los que se brindará mantenimiento no pueden ser sometidos a operaciones de mantenimiento en horas hábiles por ser de carácter crítico para la operación del Instituto, será necesario que el proveedor del servicio se ocupe de ellos en un horario que deberá ser concertado con el titular de la Unidad Departamental de Tecnologías de Información y Comunicaciones, pudiendo ser atendidos en sábado, domingo o por la noche de lunes a viernes.

9.9. Debido a que los servicios de comunicaciones son de misión crítica para las operaciones del Instituto y en la red LAN convergen los servicios de Voz, Datos y Video, el Licitante debe demostrar ser un Partner autorizado y vigente de los equipos de Comunicaciones DELL o CISCO mediante un documento emitido por el fabricante, con el fin de garantizar una detección oportuna de la problemática que se pueden presentar en dichos equipos.

9.10. El Licitante debe demostrar haber realizado servicios similares en la solución y/o ejecución de los reportes generados por la Mesa de Ayuda (Centro de Soporte Institucional), referidos a administración de tecnologías de la información además del soporte a altas, cambios, movimientos y corrección de fallas, de por lo menos a computadoras personales, servidores, cámaras IP, teléfonos IP, Access Points, teléfonos analógicos, multifuncionales, impresoras y equipos de comunicación capa 2 y 3. Deberá demostrar su experiencia mediante la presentación de 3 contratos.

9.11. El Licitante deberá presentar documentación probatoria para demostrar que dentro de su personal cuenta con al menos una persona que tenga al menos un año de experiencia en sistemas de comunicaciones unificados VoIP, mediante un documento donde se pueda acreditar sus conocimientos.

9.12. El licitante deberá presentar documentación probatoria para demostrar que cuenta con una persona dentro de su empresa para el manejo de herramientas de mejores prácticas para la implementación, seguimiento y administración de los servicios, comprobable con un Certificado ITIL, PMP, o alguna otra, a fin de supervisar periódicamente al personal que estará prestando los servicios en las oficinas de la convocante, garantizando la adecuada atención a los servicios objeto de este procedimiento.

9.13. En tanto no haya sido formalizado el contrato de prestación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo una vez otorgado el fallo, las cláusulas de este anexo técnico serán la fuente para la aclaración de controversias.

9.14. El licitante participante deberá presentar en su propuesta técnica un CD-ROM que contenga un archivo en formato WORD, que a su vez contenga una tabla de justificación del cumplimiento de todos y cada uno de los apartados que se encuentran en la tabla de especificaciones técnicas del punto 1.1. al 10.1.

EJEMPLO DE LLENADO DE TABLA PROBATORIA DE CUMPLIMIENTO DEL ANEXO TÉCNICO:

REQUISITO A CUMPLIR	ELEMENTOS PROBATORIOS DEL CUMPLIMIENTO
3.2. El proveedor del servicio deberá designar a seis personas para que en su representación presten los servicios de asistencia técnica, así como las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo al Instituto, quienes deberán estar disponibles en las instalaciones de la convocante de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas durante el periodo de vigencia del contrato.	Las personas que forman parte de mi empresa y que serán asignadas para prestar los servicios solicitados son: • José Jiménez López (pasante de Ingeniería en Computación del IPN) • Josefina Sánchez Martínez (Licenciada en Informática del UNICEL) • Javier Juárez Hernández (pasante de la Licenciatura en Ciencias de la Computación de la UNAM) • Arturo Domínguez Conrado (Ingeniero en Computación de la Universidad Tecnológica de Ixtapaluca) • Gustavo Abad Cosme (pasante de la Licenciatura en Computación) Se anexa copia de los documentos probatorios

NOTA. Los puntos suspensivos indican la existencia de información.

	Este archivo será la base para la evaluación técnica del licitante participante, por lo que recomendamos ser muy cuidadoso en su llenado y en todo momento sustentar el cumplimiento con información comprobable, pues en caso de que aún con el contrato en marcha se llegase a constatar el incumplimiento de alguno de los requisitos enunciados, se suspenderá de inmediato la vigencia del contrato, aplicando además en penalización la fianza depositada.
10.CONDICIONES DE PAGO	10.1. El pago de los servicios prestados se realizará de la siguiente manera:

CONCEPTO	FORMA DE PAGO
Servicio de mantenimiento preventivo.	Se realizará de acuerdo a la cantidad de bienes que hayan recibido el servicio en el mes vencido, para lo cual deberá comprobar su ejecución con el registro y atención de un reporte de tipo "Mantenimiento Preventivo" registrado en el Sistema Help - Desk del instituto para cada uno de los bienes que recibieron dicho mantenimiento de acuerdo al costo unitario presentado en su propuesta económica.
Servicio de mantenimiento correctivo y de asistencia técnica en sitio.	Se pagará un importe fijo mensual que cubrirá una cantidad ilimitada de eventos de asistencia técnica en sitio y mantenimientos correctivos ilimitados incluyendo la provisión de refacciones originales y nuevas, para todos los equipos enlistados en la tabla de bienes propiedad del instituto. Para lo cual deberá comprobar su ejecución con el registro cada uno de los eventos en el Sistema Help – Desk.

DIAGRAMAS O GRÁFICAS DE SOPORTE TÉCNICO

SOPORTE TÉCNICO

Las operaciones generales que deberán recibir todos los equipos de bienes enlistados durante su mantenimiento preventivo fueron en listados en el numeral 1. Condiciones de aplicación del servicio de mantenimiento preventivo para bienes informáticos las cuales se desarrollaran en una única ocasión durante la vigencia del contrato que de manera enunciativa más no limitativa son las siguientes.

1. Aspiración de polvo acumulado en interiores
2. Verificación de buen funcionamiento de sus puertos de abastecimiento eléctrico y de conexión con periféricos
3. Revisión de puertos y cables de red (en su caso reemplazo de conectores de red)
4. Limpieza externa del equipo (aplicación de crema o líquido limpiador a las partes externas del equipo expuestas al medio ambiente y secado con trapo antiestático y que no emita pelusa)
5. Levantamiento de inventario de equipo activo.

Las condiciones del mantenimiento correctivo y de asistencia técnica en sitio se encuentran enlistados en los numerales 2,3,4,5 y 9.

6. CONDICIONES DE GARANTÍA (Si es aplicable)

El proveedor del servicio, se obliga a constituir cheque de caja, cheque certificado o póliza de fianza en moneda nacional, expedida por institución mexicana legalmente autorizada para tal efecto, a favor del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, con una vigencia desde su expedición y hasta el término de la vigencia del presente contrato, como garantía de la calidad de los mismos, por el 15% del monto del contrato (sin incluir el I.V.A.); a fin de garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contraídas en el contrato, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 73 fracción 111 y 75 Bis de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal.

La póliza de fianza, a que se hace referencia deberá contener las siguientes declaraciones expresas:

A) que la fianza se otorga en términos de este instrumento.
B) que en caso de que sea prorrogado el plazo estipulado para la terminación del objeto a que se refiere la fianza o exista espera, su vigencia quedara automáticamente prorrogada
C) que la fianza garantiza el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.
D) que para la cancelación de la fianza, será requisito indispensable la conformidad por escrito del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México.
E) que la institución afianzadora acepta someterse expresamente a lo preceptuado en los Artículos 178 y 282 de la ley de instituciones de seguros y de fianzas en vigor.

7. ENTREGABLES

CANTIDAD	1
DESCRIPCIÓN	De acuerdo al numeral 2.4 de la sección "Especificaciones técnicas", el proveedor del servicio deberá entregar de manera mensual un reporte detallado de los equipos que recibieron este tipo de mantenimiento correctivo y de asistencia en sitio, incluyendo aquellos que deban estar pendientes de reparación con la siguiente información: 1. Número de almacén del equipo 2. Descripción el equipo 3. Marca 4. Modelo 5. Número de empleado 6. Nombre del usuario 7. Descripción de la falla 8. Estatus 9. Fecha de atención 10. Fecha compromiso de solución 11. En caso de propuesta de reemplazo 12. Marca 13. Modelo 14. URL del bien para verificar características También, en el reporte se deberá hacer mención de que el proveedor, está entregando un servicio de mantenimiento correctivo y de asistencia en sitio.

FECHA DE ENTREGA	Primer día hábil del mes posterior a la entrega de los servicios
CANTIDAD	1
DESCRIPCIÓN	El proveedor del servicio deberá entregar un reporte de tipo "Mantenimiento Preventivo" registrado en el Sistema Help - Desk del instituto, para cada uno de los bienes que recibieron dicho mantenimiento de acuerdo al costo unitario presentado en su propuesta económica. También, en el reporte deberá hacer mención de que está entregando un servicio de mantenimiento preventivo.
FECHA DE ENTREGA	Primer día hábil del mes posterior a la entrega del servicio
CANTIDAD	1
DESCRIPCIÓN	El proveedor del servicio deberá presentar al término de cada mes comprobación fehaciente de la asistencia diaria de su personal y el cumplimiento del horario establecido dentro de las instalaciones del Instituto, así como el reporte de mantenimiento preventivo, de asistencia técnica en sitio y el de mantenimientos correctivos requerido en el numeral 2.4 de la sección "Especificaciones técnicas". La presentación de esta comprobación constituirá requisito indispensable para que tenga lugar el proceso administrativo necesario para el pago de las parcialidades mensuales.
FECHA DE ENTREGA	Primer día hábil del mes a la entrega de los servicios
CANTIDAD	1
DESCRIPCIÓN	Cuando el proveedor del servicio carezca de refacciones para efectuar la reparación de un bien informático, debido a que las mismas no se encuentren en el mercado por causa de la obsolescencia del bien sujeto a reparación, o resulten más caras que un bien más moderno del mismo género con características iguales o superiores en el mercado, el proveedor del servicio pondrá a consideración del área técnica, el reemplazo completo del bien enlistándolo en el formato del numeral 2.4 de la sección "Especificaciones técnicas". Deberá ser NUEVO, de características iguales o superiores, deberá transferir su dominio al Instituto, dejando constancia del movimiento efectuado mediante la entrega de un documento que exprese las características técnicas y el precio de compra para su registro en el almacén. Ese bien quedará en posesión del Instituto en forma permanente aún después de concluida la vigencia del contrato de mantenimiento. Por cuestiones de inventario los bienes originales que hayan sido sustituidos por otros, aun cuando los mismos no hayan podido repararse por falta de refacciones deberán permanecer en el Instituto.
FECHA DE ENTREGA	Primer día hábil del mes a la entrega de los servicios

SE ANEXA UNA LISTA DE BIENES INFORMÁTICOS QUE SE ENCUENTRAN DESCOMPUESTOS MISMOS QUE DEBERÁN SER REPARADOS DENTRO DE LOS PRIMEROS 15 DÍAS HÁBILES A PARTIR DEL DÍA DE LA ADJUDICACIÓN

No	No. de almacén del equipo	Tipo	Problema
1	A20063	Cámara fotográfica Digital	Batería inflada
2	A19974	Computadora de escritorio	Fuente de poder
3	A20536	Computadora de escritorio	Fuente de poder
4	A23083	Scanner	Display
5	A18784	Scanner	Display
6	A18769	Scanner	Display
7	A10965	Identificador de Huellas	Display y cámara infrarroja
8	A14007	Impresora láser para microcomputadora	Envía error
9	A18388	Impresora láser para microcomputadora	No imprime
10	A18852	Impresora láser para microcomputadora	KIT DE MANTENIMIENTO
11	A18826	Impresora láser para microcomputadora	KIT DE MANTENIMIENTO
12	A18813	Impresora láser para microcomputadora	KIT DE MANTENIMIENTO
13	A18813	Impresora láser para microcomputadora	KIT DE MANTENIMIENTO
14	A14747	Impresora láser para microcomputadora	Rodillos
15	A18826	Impresora láser para microcomputadora	KIT DE MANTENIMIENTO
16	A09417	Impresora Matriz de impacto	Atora los cheques
17	A20223	Computadora Portátil	Batería
18	A09816	NOBREAK	Baterías
19	A14576	NOBREAK	Baterías
20	A12851	NOBREAK	Baterías
21	A20285	NOBREAK	Baterías
22	A18490	NOBREAK	Baterías
23	A14542	NOBREAK	baterías
24	A15780	NOBREAK	Baterías
25	A22044	NOBREAK	Baterías
26	A18487	NOBREAK	Batería
27	A18494	NOBREAK	Batería
28	A11560	Plotter	Solo dice reiniciar
29	A20109	Servidor	Posible daño de tarjeta principal

Lic. Gilberto V. Girón Méndez
Coordinador de Planeación, Información y Evaluación

Recib. Original
Contrato
9/04/2020
Sebastián Salas Manjarrez