

CONTRATO ABIERTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, FONATUR OPERADORA PORTUARIA S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA “**FONATUR OPERADORA**”, REPRESENTADO POR EL ARQ. SALVADOR NITO BASTIDA Y EL LIC. ALEJANDRO BARBACHANO BERNAL, EN SU CARÁCTER DE APODERADOS, Y POR LA OTRA, LA EMPRESA COMPUCENTRO S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR SU APODERADO LEGAL, EL C. PEDRO ALBERTO PLAZA GONZÁLEZ, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLAUSULAS SIGUIENTES:

**DECLARACIONES**

**I. “FONATUR OPERADORA”** declara a través de su representante legal que:

**I.1.** Es una sociedad anónima constituida bajo la denominación de Terrenos Recreo S.A., según consta en el testimonio de la escritura pública número 55,608, de fecha 9 de octubre de 1969, otorgada ante la fe del Licenciado Julián Manute Vidal, notario público número 49 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal bajo el número 388, a fojas 397, volumen 739 bis libro tercero.

**I.2.** Mediante el testimonio de la escritura pública número 1,813, de fecha 4 de junio de 1987, otorgada ante la fe del Licenciado Pascual Alberto Garibay, notario público número 193 del Distrito Federal, cuyo testimonio quedó inscrita en el Registro Público de comercio del Distrito Federal bajo el folio mercantil número 73,173, se hizo constar la transformación de la sociedad a Sociedad Anónima de Capital Variable.

**I.3.** Mediante el testimonio de la escritura pública número 103,144, de fecha 25 de junio de 2004, otorgada ante la fe del Lic. Cecilio González Márquez, notario público número 151 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de comercio del Distrito Federal bajo el folio mercantil número 73,173, se cambio la denominación de la sociedad para quedar como Singlar S.A. de C.V.

**I.4.** Mediante el testimonio de la escritura pública número 132,415, de fecha 8 de mayo de 2008, otorgada ante la fe del Lic. Carlos Antonio Morales Montes de Oca, notario público número 227 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal bajo el folio mercantil número 73,173, se cambio la denominación de la sociedad para quedar bajo la que ostenta actualmente.

**I.5.** Que la sociedad tiene por objeto, entre otros, promover, administrar, operar e impulsar así como realizar toda clase de actos necesarios para llevar a cabo proyectos integrales de desarrollo regional, turístico y sustentable, mediante la prestación de todo tipo de servicios, así como la realización de toda clase de actividades de promoción del desarrollo social y regional del país.

**I.6.** Los servicios materia del presente contrato se pagarán con el saldo disponible en la partida presupuestal correspondiente del presupuesto aprobado, según consta en la solicitud de pedido y/o requisición de compra número ADR1012/0064. Para los ejercicios fiscales de los años 2012, 2013 y 2014, los recursos financieros estarán sujetos a la suficiencia presupuestal que le sea autorizada a “**FONATUR OPERADORA**” para dichos años.

**I.7.** Entre los servicios que requiere se encuentra el contratar la prestación del servicio integral de impresión y fotocopiado para **“FONATUR OPERADORA”**.

**I.8.** Ha considerado y evaluado el prestigio, capacidad, recursos, especialidades y demás elementos con que cuenta **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** para celebrar con éste el presente contrato.

**I.9.** De conformidad con los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en lo sucesivo LA LEY) fue adjudicada la prestación del servicio objeto de este contrato a favor de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** mediante el procedimiento de Segunda Convocatoria a la Licitación Pública Nacional Consolidada Mixta No. 21160013-001-11, de acuerdo al fallo de fecha 31 de marzo de 2011, con fundamento en los artículos 36, 36 Bis y 37 de LA LEY, la documentación que soporta la Licitación Pública Nacional Consolidada Mixta (convocatoria, acta de juntas aclaratorias, acta de apertura de propuestas técnicas y económicas, fallo y acta de fallo) forma parte integrante de este contrato.

**I.10.** El apoderado de **“FONATUR OPERADORA”** acredita su personalidad mediante Escritura Pública No. 44,879 de fecha 24 de agosto de 2010, pasada ante la fe del Notario Público No. 131 del Distrito Federal, Lic. Gabriel Benjamín Díaz Soto, poderes que no le han sido revocados ni modificados de manera alguna; el cual se encuentra inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil 73,173 de fecha 25 de febrero de 2011.

**I.11.** Con esta fecha personal se verifico en el directorio de proveedores sancionados de la página web de la Secretaría de la Función Pública y no se encontró a la empresa Compucentro S.A. de C.V., dicha verificación fue realizada por la Gerencia de Recursos Materiales del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (en lo sucesivo **“FONATUR”**).

**II.** **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** declara que:

**II.1.** Es una sociedad anónima de capital variable, constituida conforme a la legislación de la República Mexicana, según consta en el testimonio de la Escritura Pública No. 19,094 de fecha 6 de febrero de 1989, pasada ante la fe del Notario Público No. 4 del Distrito de Tlalnepantla, Estado de México, Lic. Antonio Maluf Gallardo, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito de Tlalnepantla, Estado de México, bajo la partida número 331, del volumen 16, libro primero, sección comercio, de fecha 12 de julio de 1989.

**II.2.** Dentro de su objeto social se encuentra, entre otros: La compra, venta, distribución, importación y exportación de sistemas de cómputo, de computadoras, calculadoras, máquinas para oficina y equipo electrónico en general, entre otros.

**II.3.** Se encuentra debidamente inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número: COM890206254.

**II.4.** Cuentan con la capacidad para contratar y obligarse a la ejecución de los servicios objeto de este contrato. Asimismo tienen la capacidad, recursos y experiencia necesarios para prestar el servicio integral de impresión y fotocopiado, que incluya proporcionar los equipos, brindar servicio de asistencia técnica, mantenimiento y reemplazo al equipo de impresión y fotocopiado de **“FONATUR OPERADORA”**.

**II.5.** El apoderado de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública No. 44,952 de fecha 31 de julio de 2003, pasada ante la fe del Notario Público No. 13 Tlalnepantla, Estado de México, Lic. Nicolás Maluf Maloff y

manifiesta bajo protesta de decir verdad, que dicha personalidad y facultades no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.

**II.6.** Han presentado a **"FONATUR OPERADORA"**, la propuesta técnica y la propuesta económica para la realización de los servicios objeto de este instrumento jurídico.

**II.7.** Bajo protesta de decir verdad manifiesta que no se encuentra en los supuestos de los artículos 50, 59 y 60 de LA LEY y el artículo 8, fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

**II.8.** Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.

Una vez expuestas las anteriores declaraciones, las partes convienen en sujetarse a las siguientes:

### **C L A U S U L A S**

**PRIMERA.-** Como objeto del presente contrato, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se obliga frente a **"FONATUR OPERADORA"** a prestar el servicio integral de impresión y fotocopiado, en lo sucesivo **"LOS SERVICIOS"**. Asimismo se compromete a realizar **"LOS SERVICIOS"** conforme a los conceptos que se contemplan en el Anexo Único, el cual forma parte integrante del presente contrato.

**"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se obliga a proporcionar **"LOS SERVICIOS"**, conforme lo establece el presente contrato, para lo cual **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá coordinarse con la Coordinación Administrativa de **"FONATUR OPERADORA"**.

**"FONATUR OPERADORA PORTUARIA"** nombrará un enlace que revisará y autorizará los cargos del servicio el cual se coordinará con la Dirección Adjunta de Administración y Finanzas de **"FONATUR"** para la administración del presente contrato.

**SEGUNDA.-** Como contraprestación por la prestación de **"LOS SERVICIOS"** devengados, **"FONATUR OPERADORA"** pagará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** un monto máximo total de \$1'765,493.24 M.N. (Un millón setecientos sesenta y cinco mil cuatrocientos noventa y tres pesos 24/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, y un monto mínimo total de \$706,197.58 M.N. (Setecientos seis mil ciento noventa y siete pesos 58/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, siempre que efectivamente sea devengado por el periodo entre el 29 de abril de 2011 al 31 de diciembre del 2014, bajo los términos y condiciones que se consignan en el presente contrato. Dichas cantidades estarán sujetas a la suficiencia presupuestal que le sea otorgada al **"FONATUR OPERADORA"** para los ejercicios 2011, 2012, 2013 y 2014.

Para el periodo del 29 de abril al 31 de diciembre de 2011, **"FONATUR OPERADORA"** pagará la cantidad máxima de \$353,098.41 M.N. (Trescientos cincuenta y tres mil noventa y ocho pesos 41/100 Moneda Nacional), mas el Impuesto al Valor Agregado y una cantidad mínima de \$141,240.16 M.N. (Ciento cuarenta y un mil doscientos cuarenta pesos 16/100 Moneda Nacional), mas el Impuesto al Valor Agregado.

Para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, **"FONATUR OPERADORA"** pagará la cantidad máxima de \$470,798.27 M.N. (Cuatrocientos setenta mil setecientos noventa y ocho pesos 27/100 Moneda Nacional) mas el Impuesto al Valor Agregado y una cantidad mínima de

\$188,319.14 M.N. (Ciento ochenta y ocho mil trescientos diecinueve pesos 14/100 Moneda Nacional), mas el Impuesto al Valor Agregado.

Para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, “**FONATUR OPERADORA**” pagará la cantidad máxima de \$470,798.27 M.N. (Cuatrocientos setenta mil setecientos noventa y ocho pesos 27/100 Moneda Nacional) mas el Impuesto al Valor Agregado y una cantidad mínima de \$188,319.14 M.N. (Ciento ochenta y ocho mil trescientos diecinueve pesos 14/100 Moneda Nacional), mas el Impuesto al Valor Agregado.

Para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, “**FONATUR OPERADORA**” pagará la cantidad máxima de \$470,798.27 M.N. (Cuatrocientos setenta mil setecientos noventa y ocho pesos 27/100 Moneda Nacional), mas el Impuesto al Valor Agregado y una cantidad mínima de \$188,319.14 M.N. (Ciento ochenta y ocho mil trescientos diecinueve pesos 14/100 Moneda Nacional), mas el Impuesto al Valor Agregado.

Los precios serán fijos y no estarán sujetos a ajuste durante la vigencia del presente contrato.

Las cantidades requeridas serán las siguientes:

Período		Impresión B&N	Impresión a color	Fotocopiado	Fotocopiado Color
29 de abril de 2011 al 31 de diciembre de 2014	Mínimo	693,773	9,713	720,000	90,000
	Máximo	1,734,435	24,281	1,800,000	225,000

Desglose por año:

Año		Impresión B&N	Impresión a color	Fotocopiado	Fotocopiado Color
2011	Mínimo	138,755	1,943	144,000	18,000
	Máximo	346,887	4,856	360,000	45,000
2012	Mínimo	185,006	2,590	192,000	24,000
	Máximo	462,516	6,475	480,000	60,000
2013	Mínimo	185,006	2,590	192,000	24,000
	Máximo	462,516	6,475	480,000	60,000
2014	Mínimo	185,006	2,590	192,000	24,000
	Máximo	462,516	6,475	480,000	60,000

Los precios unitarios serán los siguientes:

Concepto	Precio Unitario por copia antes de I.V.A.	Precio Unitario por copia antes de I.V.A. en letra
Impresión B&N	\$ 0.4170	Cero punto cuatro uno siete cero pesos M.N.
Impresión a Color	\$ 1.1699	Uno punto uno seis nueve nueve pesos M.N.

Fotocopiado B&N	\$ 0.4170	Cero punto cuatro uno siete cero pesos M.N.
Fotocopiado Color	\$ 1.1699	Uno punto uno seis nueve nueve pesos M.N.

Las cantidades antes señaladas, serán cubiertas por mes vencido, dentro de los 20 (veinte) días naturales contados a partir de la prestación de "LOS SERVICIOS" y la recepción de la factura debidamente requisitada y validada será por parte del personal de la Coordinación Administrativa de "FONATUR OPERADORA" designada para tal fin, ubicada en Tecoyotitla No. 100, Col. Florida, C.P. 01030, México, D.F., para lo cual "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar lo siguiente:

Recepción de "LOS SERVICIOS" conforme a lo establecido en el Anexo Único.

La presentación de la factura será en moneda nacional y deberá contar con la aprobación del área que designe "FONATUR OPERADORA".

La revisión de la factura será los días lunes y miércoles en horario de 9:00 a 13:00 horas, en el domicilio mencionado en la presente cláusula.

El precio que "FONATUR OPERADORA" pagará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" por concepto de la prestación de "LOS SERVICIOS", será de acuerdo a lo establecido en la propuesta económica de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", misma que se acompaña al presente instrumento como Anexo Único.

Para el periodo del 29 de abril de 2011 al 31 de diciembre de 2014 las partes están de acuerdo que las cantidades que cubra "FONATUR OPERADORA" a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se realizarán de acuerdo a los costos establecidos en el Anexo Único de este contrato.

Dentro del monto total de este contrato, quedan comprendidas las erogaciones por concepto de personal, equipo, transporte, y demás elementos que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" requiera para la eficaz realización de "LOS SERVICIOS". Así como sus utilidades, impuestos, derechos de autor, imprevistos y cualquier gasto o expensas directas o indirectas que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" tenga que efectuar con motivo de este instrumento.

El pago de "LOS SERVICIOS" efectuados se hará siempre previa verificación y aprobación de "FONATUR OPERADORA" de la fiel realización de los mismos, conforme a lo pactado en este contrato.

No obstante lo anterior, "FONATUR OPERADORA" podrá reclamar en cualquier momento a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" por "LOS SERVICIOS" faltantes, mal ejecutados, pago de lo indebido o por cualquier otro concepto de reclamación, aunque dichos servicios ya hubieren sido pagados por "FONATUR OPERADORA", mismos que no se considerarán como aceptados.

En caso de que exista pago de lo indebido o pago en exceso que haya recibido "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" éste deberá reintegrar a "FONATUR OPERADORA" las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes conforme al procedimiento establecido en el Código Fiscal de la Federación como si tratara del supuesto de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha de pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de "FONATUR OPERADORA".

Si **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** realiza **"LOS SERVICIOS"** por mayor valor del autorizado, independientemente de las responsabilidades en que incurra por su ejecución no tendrá derecho a reclamar pago alguno por ello o en su caso quedarán los mismos a favor de **"FONATUR OPERADORA"** sin ningún pago adicional.

**TERCERA.-** Las partes están de acuerdo en que la vigencia del presente contrato, será del 11 de abril de 2011 al 31 de diciembre del 2014.

La prestación del servicio iniciará el día 29 de abril de 2011 y hasta el 31 de diciembre de 2014.

La vigencia del presente contrato, estará sujeta a la suficiencia presupuestal que le sea autorizada a **"FONATUR OPERADORA"** para cada uno de los ejercicios de los años 2012, 2013 Y 2014.

**CUARTA.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** asume cualquier responsabilidad en que incurra por violaciones que se causen en materia de propiedad industrial o derechos de autor, con respecto a los recursos, técnicas, equipos, accesorios, suministros y en general cualquier elemento utilizados en la prestación de **"LOS SERVICIOS"**.

En caso de que terceros presenten reclamación por **"LOS SERVICIOS"** desarrollados, **"FONATUR OPERADORA"** dará aviso por escrito a las autoridades competentes y a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** dentro de un plazo de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación de la reclamación o infracción administrativa correspondiente, para que ésta haga frente a dichas reclamaciones o acciones judiciales, sacando en paz y a salvo a **"FONATUR OPERADORA"** de cualquier tipo de responsabilidad.

Asimismo, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** ofrece a **"FONATUR OPERADORA"** corregir **"LOS SERVICIOS"** o modificarlos y en su defecto, devolver los importes pagados por **"LOS SERVICIOS"** que se encuentren en esos supuestos. Por otro lado, si como consecuencia de lo anterior **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** no pudiera prestar **"LOS SERVICIOS"**, **"FONATUR OPERADORA"** dará por rescindido el presente contrato y **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá pagar los gastos que hubiere erogado **"FONATUR OPERADORA"** por reclamaciones de terceros o de autoridades, así como por los daños y perjuicios que éste hubiere sufrido, dichos pagos deberán efectuarse en un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles posteriores a la fecha en la que autoridad competente determine el monto respectivo o en su caso, el pago que se hubiere hecho.

En caso de que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** no pueda continuar prestando **"LOS SERVICIOS"** por cualquier tipo de litigio, **"FONATUR OPERADORA"** podrá rescindir el presente contrato.

**QUINTA.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de este contrato se compromete a proporcionar **"LOS SERVICIOS"** en tiempo y forma para **"FONATUR OPERADORA"**.

**SEXTA.-** Son obligaciones a cargo de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, además de las que expresamente se señalan en el presente instrumento, las siguientes:

A. Contar con el personal técnico especializado para que desarrolle y proporcione en tiempo y forma **"LOS SERVICIOS"**.

B. Solicitar oportunamente a **"FONATUR OPERADORA"** la información y/o documentación necesaria para el desarrollo de **"LOS SERVICIOS"**.

C. Informar y señalar a **“FONATUR OPERADORA”** las herramientas, accesorios y demás elementos utilizados para la correcta realización de **“LOS SERVICIOS”**.

D. Atender adecuadamente las instrucciones y recomendaciones que por escrito y oportunamente le formule **“FONATUR OPERADORA”** vinculadas con el desarrollo de **“LOS SERVICIOS”**.

**“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** será el único responsable de realizar la prestación del servicio objeto de este contrato, debiendo ajustarse a las especificaciones señaladas en este contrato y su Anexo Único; a las indicaciones que al respecto reciba de **“FONATUR OPERADORA”** y a las técnicas aplicables a su actividad, para lograr la consecución del objeto del presente instrumento jurídico, debiendo entregar las garantías de los bienes suministrados y responder de la mala calidad de los mismos.

**SÉPTIMA.- “FONATUR OPERADORA”** a través de los representantes que para el efecto designe, tendrá el derecho de supervisar en todo tiempo, la ejecución de **“LOS SERVICIOS”** y comunicará por escrito a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** las instrucciones que estime pertinentes para el mejor cumplimiento del presente instrumento. **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a atender las observaciones que hiciera **“FONATUR OPERADORA”** y en caso de que tuviera razones de carácter técnico para no hacerlo, deberá de expresarlas mediante comunicación escrita a **“FONATUR OPERADORA”**, para que éste resuelva en definitiva.

Es facultad de **“FONATUR OPERADORA”** realizar las inspecciones por sí o a través de terceros, a **“LOS SERVICIOS”**, prestados por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**.

**OCTAVA.- “FONATUR OPERADORA”** podrá rechazar **“LOS SERVICIOS”**, si éstos no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato y/o en su Anexo Único, obligándose **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** en este supuesto a corregir y hacer técnicamente lo que esté a su alcance bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para **“FONATUR OPERADORA”**.

**NOVENA.- “FONATUR OPERADORA”** se compromete a proporcionar a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** todos los datos necesarios para que éste pueda desarrollar sus actividades, y a su vez, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se compromete a manejar todos los datos que se le proporcionen, con carácter estrictamente confidencial y aprovecharlos única y exclusivamente en función del mejor desarrollo de sus actividades a favor de **“FONATUR OPERADORA”**, obligándose a que sus apoderados o personal contratado bajo cualquier régimen jurídico, cumpla con la confidencialidad a que se refiere este contrato, respecto de toda la información y documentación que se entregue.

La violación de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** a lo contenido en esta cláusula, da lugar a la rescisión del presente contrato. **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** será plenamente responsable por cualquier daño o perjuicio que pudiera ocasionar en la ejecución de **“LOS SERVICIOS”** aquí contratados, ya fuere ante **“FONATUR OPERADORA”** o ante terceros.

**DÉCIMA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, mediante cheque certificado, cheque de caja, depósito en efectivo a favor de **“FONATUR OPERADORA”** o póliza de fianza expedida por compañía autorizada para ello, a favor de FONATUR OPERADORA PORTUARIA, S.A. DE C.V.; por un importe equivalente al 10% (diez por ciento), del monto máximo total del presente contrato incluyendo el I.V.A., **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** queda obligado a entregar a

“**FONATUR OPERADORA**” la garantía en cuestión en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato.

En el supuesto de que los montos originalmente pactados en el presente contrato se modifiquen, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a mantener las garantías de cumplimiento en el porcentaje mencionado en el párrafo anterior.

Dicha garantía de cumplimiento estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones del contrato, en la inteligencia que solo podrá ser cancelada mediante autorización expresa por escrito de “**FONATUR OPERADORA**”.

Que la afianzadora acepta expresamente en someterse a los procedimientos de ejecución previstos en los artículos 95 y 95 Bis de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

Si se trata de garantizar con póliza de fianza “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a constituir en la forma y términos previstos por LA LEY, su Reglamento, y demás disposiciones legales en la materia, la póliza a que haya lugar con motivo del cumplimiento del presente instrumento jurídico.

Para garantizar el cumplimiento del presente contrato por parte de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, éste se compromete a entregar la póliza de fianza la cual deberá contener las siguientes declaraciones expresas de la institución que la otorgue:

Que se expide a favor de “(nombre de “**FONATUR OPERADORA**” o empresa filial), y que se otorga atendiendo a las estipulaciones establecidas en el presente contrato.

Que para ser liberada la fianza será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de (“**FONATUR OPERADORA**”).

Que la fianza continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, salvo que las partes se otorguen finiquito.

**DÉCIMA PRIMERA.-** “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a no subcontratar ni a ceder en forma total ni parcialmente los derechos y obligaciones que deriven del presente contrato, salvo con autorización previa y por escrito de “**FONATUR OPERADORA**” a terceras personas físicas o morales.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” podrá ceder su derechos de cobro a favor de un Intermediario Financiero mediante operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico, y “**FONATUR OPERADORA**” otorga su consentimiento, siempre y cuando al momento de registrarse la correspondiente Cuenta por Pagar en Cadenas Productivas y al acceder al Portal de Nacional Financiera (NAFIN) Cadenas Productivas, no exista impedimento legal o administrativo.

En virtud de lo anterior, las partes se obligan al procedimiento establecido en las “Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional



Financiera, S.N.C.; Institución de Banca de Desarrollo”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de febrero de 2007.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** El personal que de una manera u otra forma emplee o contrate **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, para la ejecución de **“LOS SERVICIOS”** objeto de este contrato, será por su exclusiva cuenta y cargo, y en consecuencia será el único responsable de la relación laboral y de cualquiera otra que se genere por este hecho, ya sea de carácter civil, fiscal, administrativo, en materia de seguridad social o de cualquier otra naturaleza, obligándose expresamente a sacar en paz y a salvo a **“FONATUR OPERADORA”** de cualquier reclamación o responsabilidad de carácter laboral, administrativa, fiscal, civil, o de seguridad social, entre otras, que pudieran promover los apoderados o empleados de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**.

Quedando expresamente pactado que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no tiene el carácter de intermediario y que **“FONATUR OPERADORA”** no adquiera la calidad de patrón directo o sustituto del personal que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** utilice para la prestación de **“LOS SERVICIOS”**.

**DÉCIMA TERCERA.-** **“FONATUR OPERADORA”** estará libre de toda responsabilidad de naturaleza penal, civil o administrativa, ya sea de carácter federal o estatal, que se derive por la ejecución del objeto del presente contrato. En caso de presentarse cualquier demanda en contra de **“FONATUR OPERADORA”** que se derive por la ejecución del objeto del presente contrato, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a responder por ello, así como a reembolsar a **“FONATUR OPERADORA”** cualquier cantidad que por ese motivo hubiere tenido que erogar.

**DÉCIMA CUARTA.-** **“FONATUR OPERADORA”** y **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** convienen que, **“FONATUR OPERADORA”** se reserva el derecho de rescindir el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial, si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple las obligaciones derivadas de lo previsto en el presente contrato o de LA LEY.

**“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** será el único responsable de la prestación de **“LOS SERVICIOS”**, en el plazo establecido, con las especificaciones contratadas, así como de responder de los defectos, daños y perjuicios que se ocasionen por el incumplimiento, mala calidad en **“LOS SERVICIOS”** desempeñados, impericia, negligencia y de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido y que le sea reclamada por **“FONATUR OPERADORA”** en los términos del presente contrato.

Asimismo se dará por rescindido el presente contrato por cualquiera de las causas siguientes:

Si se suspende injustificadamente la ejecución del objeto del este contrato y su Anexo Único.

Cuando sin motivo justificado no acate las órdenes proporcionadas por **“FONATUR OPERADORA”**.

Si se declara al **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** en concurso mercantil o en quiebra.

Si cede o subcontrata a terceras personas los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato, ya sea los correspondientes a un parte o a la totalidad de los mismos.

Cuando siendo extranjero, invoque la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **“FONATUR OPERADORA”**.

Si no proporciona a **"FONATUR OPERADORA"** los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión en el cumplimiento del objeto del presente instrumento jurídico. Por contravención de los términos del contrato o de las disposiciones de la normatividad aplicable al caso.

Si no entrega la garantía de cumplimiento a que se refiere la cláusula Décima del presente contrato, dentro de los términos establecidos en dicha cláusula.

En general cualquier incumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato y de su Anexo Único o por cualquier otra causa imputable a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** similar a las anteriormente mencionadas.

Las partes convienen, que para el caso de rescisión por causas imputables a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, que ésta se verifique de pleno derecho y sin necesidad de obtener declaración judicial que así lo determine, sujetándose para tal efecto al siguiente procedimiento:

- 1) Se iniciará a partir de que a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 10 (diez) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes.
- 2) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- 3) La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a lo señalado en el inciso 1) anterior.

En caso de rescisión de contrato, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, deberá reintegrar, en su caso los pagos progresivos por el suministro no ejecutado que haya recibido más los intereses correspondientes, los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"FONATUR OPERADORA"**.

Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"FONATUR OPERADORA"** por concepto de los servicios prestados, hasta el momento de la rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciera la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"FONATUR OPERADORA"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

**"FONATUR OPERADORA"** podrá dar o no por rescindido el presente contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión de contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, **“FONATUR OPERADORA”** establecerá con **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** nuevo plazo que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, lo anterior sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales por atraso que, en su caso resulten procedentes.

**DÉCIMA QUINTA.-** Las partes están de acuerdo en que se podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir **“LOS SERVICIOS”** bastando para tal efecto que **“FONATUR OPERADORA”** dé el aviso por escrito a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** con 15 (quince) días naturales de anticipación exclusivamente. **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** acepta de conformidad y sin reservas legales la terminación anticipada de este contrato.

Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** quisiera dar por terminado el presente contrato, tendrá que solicitarlo a **“FONATUR OPERADORA”** y sólo en caso de negativa, podrá ejecutar las acciones legales correspondientes.

**DÉCIMA SEXTA.-** **“FONATUR OPERADORA”** podrá suspender temporalmente y en cualquier momento, en todo o en parte, el cumplimiento del presente contrato, previo pacto entre las partes del plazo de suspensión por causas justificadas, sin que ello implique su terminación definitiva.

El presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que se hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión, de no resultar posible lo anterior se podrá dar inicio a la terminación anticipada del contrato.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** Se define disponibilidad como el porcentaje de tiempo en que un servicio cumple con el objetivo de la función para la que fue diseñado.

Se considera que el Servicio está disponible cuando la totalidad de sus componentes incluyendo el hardware y software operan correctamente bajo los requerimientos solicitados.

El tiempo de vida de un reporte de falla empezará a contar en el momento en que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** reciba la notificación por parte de la Mesa de Ayuda de **“FONATUR”** y/o de los usuarios del servicio. Para aquellos casos en los que se generen alarmas y/o notificaciones automáticas, el tiempo iniciará a partir de que el sistema las haya registrado. Los tiempos de solución de incidentes se medirán en horas hábiles, es decir, si un reporte de falla es levantado en la última hora laboral del día, el nivel de disponibilidad empezará a medirse a partir de la primera hora del siguiente día laboral.

La atención de los incidentes se refiere a horarios laborales, mismos que van de las 09:00 a 19:00 horas.

En la tabla siguiente se establecen los niveles de servicio en cuanto a disponibilidad por componente de servicio (equipo) se refiere. Así mismo se definen las deductivas que serán aplicadas en caso de incumplimiento del nivel del servicio objeto del presente contrato.

Parámetro de Medición	Nivel de Servicio	Deductiva Mensual
Mesa de Servicios	NSMS= 0.8670 equivale al 100%	1 % por no cumplir al 100% el nivel de servicio mensual determinado por el importe total de la factura mensual
Nivel Critico Equipos de la partida 1 en las Oficinas Centrales de	Atención 15 min. Solución 4 hrs.	0.04 % por cada hora de atraso en la atención o solución determinado por el importe total de la factura mensual

Parámetro de Medición	Nivel de Servicio	Deductiva Mensual
<b>"FONATUR OPERADORA"</b>		
Nivel Alto Equipos de la partida 2 en las Oficinas Centrales de "FONATUR OPERADORA"	Atención 2 hrs. Solución 48 hrs.	0.02 % por cada hora de atraso en la atención o solución determinado por el importe total de la factura mensual
Nivel Medio Equipo en Oficinas Foráneas de "FONATUR OPERADORA"	Atención 2 hrs. Solución 60 hrs.	0.01 % por cada hora de atraso en la Atención o Solución determinado por el importe total de la factura mensual

DEDUCTIVA POR INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO		
Parámetro de medición	Nivel de servicio	Penalización mensual
Disponibilidad del servicio	43200 minutos por mes	De 99.20% al 99.49%=2% del pago mensual facturado.
	Disponibilidad Solicitada= 99.50%	De 99.00% al 99.19%=4% del pago mensual facturado. <99.00%= 5% del pago mensual facturado.

Parámetro de Medición	Nivel de Servicio	Penalización Mensual
Cumplimiento de la fecha indicada para la conclusión de la instalación de los equipos	0 al 50% de equipos instalados	3 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
	51 al 75% de equipos instalados	2 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual.
	76 al 99.9% de equipos instalados	1 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual

**DÉCIMA OCTAVA.-** Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento del presente contrato, que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor, cuando éstos sean debidamente justificados o demostrados por la parte correspondiente.

En este caso, y en cualquier otro, siempre y cuando esté debidamente justificado y las partes expresen su conformidad, se podrá modificar el contrato en aumento o reducción de fecha o plazo de ejecución, así como de monto mediante el convenio correspondiente, no procediendo en este caso la aplicación de penas convencionales por atraso.

No obstante lo anterior, "**FONATUR OPERADORA**" bajo su responsabilidad podrá suspender la ejecución de los trabajos, en cuyo caso, únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente efectuados.

**DECIMA NOVENA.-** En caso de que "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" incumpliera a cualesquiera de sus obligaciones que son a su cargo por virtud del presente contrato, o bien incurra en atraso en la prestación de "**LOS SERVICIOS**", se le sancionará con el equivalente al 1% (Uno por ciento) aplicado sobre el monto total del incumplimiento diario multiplicado por cada día de atraso sin incluir impuestos a cuyo resultado se le agregará el Impuesto al Valor Agregado. Entendiéndose por el monto total del incumplimiento diario, el importe que se cubra a un prestador de servicios por la prestación de "**LOS SERVICIOS**". "**FONATUR OPERADORA**" podrá optar entre el cumplimiento del contrato o su rescisión. Incumplido el contrato, se hará efectiva la fianza de cumplimiento.

El pago de la prestación de "**LOS SERVICIOS**", quedará condicionado proporcionalmente al pago que "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" deba efectuar por concepto de penas convencionales, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones.

**VIGÉSIMA.-** Cualquier modificación al presente contrato, deberá realizarse en términos del Artículo 52 de La LEY.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** será responsable de la presentación de sus facturas en tiempo y forma a efecto que al término del presente contrato quede cubierta la totalidad de los pagos establecidos en el presente instrumento.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** La Coordinación Administrativa de **“FONATUR OPERADORA”** deberá dar seguimiento al presente contrato hasta su total cumplimiento y previo al pago de la factura, deberán elaborar un informe pormenorizado en el que señale la situación que guarda el presente contrato, en el mes de diciembre de cada año.

De no elaborar dicho informe será de su estricta responsabilidad las omisiones, incumplimiento o faltas que se generen.

**VIGÉSIMA TERCERA.-** Las partes señalan como su domicilio para fines del presente contrato:

**“FONATUR OPERADORA”:** Tecoyotitla No. 100, Col. Florida,  
C.P 01030, México, D.F.  
Tel. 5090-4200

**“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”:** Pico de Orizaba No. 3  
Col. Lomas de Occipaco,  
C.P. 53247, Naucalpan,  
Estado de México.

Mientras las partes no se notifiquen por escrito el cambio de domicilio los avisos, notificaciones y demás diligencias de carácter judicial o extrajudicial, se practicarán en los domicilios indicados.

**VIGÉSIMA CUARTA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a responder de la deficiencia o mala calidad de **“LOS SERVICIOS”** objeto de este contrato, inclusive de los errores cometidos en su desarrollo, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido en la prestación de **“LOS SERVICIOS”**, obligándose a resarcir a **“FONATUR OPERADORA”** de cualquier daño o perjuicio que le pudiera ocasionar dicha situación con la obligación de subsanarla, conforme a lo previsto en este contrato.

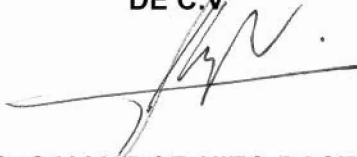
**VIGÉSIMA QUINTA.-** Queda expresamente pactado que el hecho de que **“FONATUR OPERADORA”** no hiciere uso de sus derechos conforme a lo dispuesto en este contrato, no significa ni implica renuncia de los mismos, ni impedimento legal para ejercitarlos posteriormente.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** En todo lo no previsto en este contrato, se estará a lo dispuesto en LA LEY y su Reglamento vigentes, siendo de aplicación supletoria el Código Civil Federal y las demás leyes que en razón de su naturaleza jurídica le son aplicables.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.-** Para todo lo relativo a la interpretación, ejecución y cumplimiento de este contrato, las partes se someten expresamente a las leyes aplicables y tribunales competentes en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que por razones de domicilio o vecindad les pudiera corresponder.

Leído que fue por las partes y sabedores de su contenido y alcance legal, se firma el presente contrato en dos tantos, rúbrica al margen en todas sus fojas útiles y en la foja final firma al calce en la Ciudad de México, Distrito Federal, el 11 de abril de 2011.

**FONATUR OPERADORA PORTUARIA, S.A  
DE C.V.**



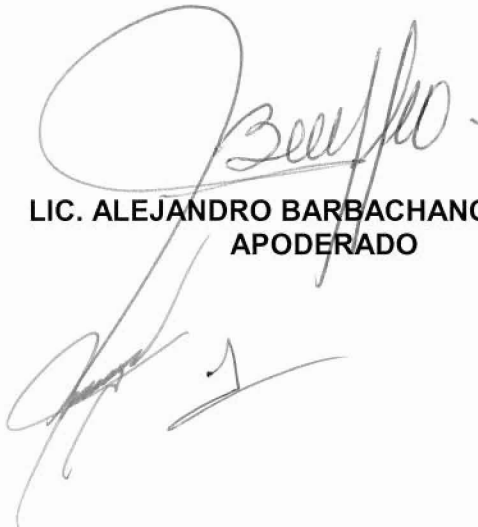
**ARQ. SALVADOR NITO BASTIDA  
APODERADO**

**“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**



**C. PEDRO ALBERTO PLAZA GONZÁLEZ  
APODERADO**

**LIC. ALEJANDRO BARBACHANO BERNAL  
APODERADO**



**“ANEXO ÚNICO”****Descripción Completa de los Servicios**

La presente propuesta utiliza de forma intencional la numeración utilizada en las bases de la presente licitación con la finalidad de facilitar a la convocante la revisión del presente documento.

Esta propuesta técnica está integrada por el presente documento (documento 04, “Propuesta Técnica”) y por los anexos que se señalan dentro de este.

**1.3. ALCANCE DEL SERVICIO**

El “SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO” se agrupa en dos partidas como se describe a continuación:

**Partida 1.** Equipos de Multifuncionales y de Impresión para las Oficinas Centrales y Foráneas de “FONATUR OPERADORA”.

Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará los equipos e incluirá los servicios de instalación, pre-configuración, configuración de equipos de cómputo de usuarios, puesta a punto, mantenimiento (incluyendo refacciones de los equipos, mano de obra y soporte para mantener el funcionamiento de los equipos en condiciones óptimas). Todos los consumibles, refacciones, servicios de operación, capacitación y monitoreo de los mismos a través de un software de administración y retiro de los equipos al término de los contratos.

En sustitución del equipo heliográfico se podrá ofertar un equipo xerográfico con un ancho mínimo para copiar de 42”, siempre y cuando Compucentro, S.A. de C.V. presente como parte de su propuesta técnica una carta original del fabricante donde establezca que no cuenta con equipos con capacidad de copia de 60” en el mercado.

El equipo ofertado para la partida 1 es de una misma marca.

En caso de resultar ganador Compucentro, S.A. de C.V., se le dará la asignación de los 4 Contratos Abiertos por el total de las partidas.

Los equipos considerados dentro de la propuesta de Compucentro, S.A. de C.V. tendrán al menos las características técnicas solicitadas por FONATUR, cualquier característica adicional quedará a favor de “FONATUR OPERADORA” sin costo adicional.

**1.4. INFRAESTRUCTURA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES DE “FONATUR OPERADORA”**

“FONATUR OPERADORA” cuenta con una RED de Multiservicios MPLS con un ancho de banda mínimo de 2 Mbps, además cuenta en sus Oficinas Centrales con una red local categoría 6 y acceso a Internet con un ancho de banda de 12 Mbps. Compucentro, S.A. de C.V. podrá utilizar la Red de Multiservicios para establecer el monitoreo permanente de los equipos instalados en las Oficinas de “FONATUR OPERADORA”.

Cabe recalcar que el ancho de banda es compartido con múltiples aplicaciones, es responsabilidad de Compucentro, S.A. de C.V. cumplir con el servicio solicitado, por lo que en caso de requerir mayor ancho de banda será bajo la responsabilidad de Compucentro, S.A. de C.V. Así mismo se tiene en cuenta que el ancho de banda de Internet es independiente del enlace de la Red de Multiservicios.

**1.5. CANTIDADES ESTIMADAS DEL SERVICIO**

Las cantidades mínimas y máximas del servicio estimadas para “FONATUR OPERADORA” que se requieren para la prestación del servicio integral de impresión y fotocopiado, que incluya el suministro de los equipos siguientes: fotocopiadoras, multifuncionales, impresoras y graficadores, así como la asistencia técnica, el mantenimiento y el reemplazo de los equipos necesarios requeridos, son los siguientes:

**PARA “FONATUR OPERADORA”**

Período		Impresión B&N	Impresión a color	Fotocopiado B&N	Fotocopiado Color
29 de abril de 2011 al 31 de diciembre de 2014	Mínimo	693,773	9,713	720,000	90,000
	Máximo	1,734,435	24,281	1,800,000	225,000

Desglose por año:

Año		Impresión B&N	Impresión a color	Fotocopiado B&N	Fotocopiado Color
2011	Mínimo	138,755	1,943	144,000	18,000
	Máximo	346,887	4,856	360,000	45,000
2012	Mínimo	185,006	2,590	192,000	24,000
	Máximo	462,516	6,475	480,000	60,000
2013	Mínimo	185,006	2,590	192,000	24,000
	Máximo	462,516	6,475	480,000	60,000
2014	Mínimo	185,006	2,590	192,000	24,000
	Máximo	462,516	6,475	480,000	60,000

La prestación de los servicios objeto de los 4 contratos y por lo tanto el inicio del periodo de facturación será el 29 de abril de 2011 al 31 de diciembre de 2014.

**1.6. REQUERIMIENTO DE EQUIPOS**

Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará equipos multifuncionales, impresoras y graficadores como base, al inicio del contrato, en las diferentes instalaciones de FONATUR en sus Oficinas Centrales y foráneas, así como en Oficinas Centrales y foráneas de las Empresas Filiales, de la siguiente manera:

Resumen	Tipo	Páginas por Minuto		FONATUR-Operadora Portuaria		
		B&N	Color	Mínimo	Máximo	Inicial
Impresoras	A		30	1	2	1
Multifuncionales	B	40	40			
Multifuncionales	C	50		9	22	17
Impresoras	D	40				
Equipo para copias Heliográficas						
Equipo para copias Xerográficas						
Graficador 42"						
Graficador 60"						

Por cada "Tipo" los equipos ofertados son de la misma marca.

Todos los bienes son nuevos, (no son equipos funcionalmente "nuevos" o remanufacturados).

Los equipos ofertados para todos los "Tipos" B y C tienen la capacidad de escaneo tamaño Carta y Doble Carta.

**1.7. UBICACIÓN DE LOS EQUIPOS**

Todos los equipos multifuncionales estarán ubicados en la Ciudad de México y en la República Mexicana. A continuación se presentan las Oficinas, su domicilio así como el número y tipo de equipos ofertados por sitio:

Oficina	Dirección	Ubicación	FONATUR-Operadora Portuaria
Oficinas Centrales	Tecoyotitla No. 100, Col. Florida, Delegación Álvaro Obregón C.P. 01030, México, D.F. Tel. 50904200 LIC. JOSE RAMON BUSQUETS NOSTI	Sótano 3 Sótano 1 Piso PB Piso 1 Piso 2 Piso 3 Piso 4	C,C,A
Cancún 1	Ave. Nader y Ave. Coba s/n. Súper Manzana 5 C.P. 77500, Cancún Q. Roo Zona Centro Tel: 01 998 884 1639 EDUARDO MUÑIZ URQUIZA-Delegado Regional		
Cancún 2	Ave. Mayapan Sur s/n Lote 1 Súper Manzana 21, C.P. 77500, Cancun Q. Roo Tel: 01998-884-1639 y 01998-880-5825 Edgar Ordoñez Duran-Fonatur Mantenimiento Turístico ARQ. BIBIANA VÁZQUEZ NEIRA-Constructora		
Huatulco 1	Boulevard Chahue s/n. Sector R, C.P. 70989, Huatulco, Oax. ING. BERNARDO LUIS SADA CUÑA FONATUR TEL: 01 958-587-0262 ING. JOSÉ MANUEL RAMÍREZ ESCOBEDO MANTENIMIENTO TURÍSTICO TEL: 01 958 587-0262 ING. FEDERICO RODRIGUEZ OLGUIN- FONATUR CONSTRUCTORA TEL: 01 958-105-1538		
Huatulco 2 API	Calle Tehuantepec MZ 12 L. 6 Sector A bahías de Huatulco, Oax. Tel: 01958-587-1591 LIC. MARIO HARRIGAN GARFIAS-Gerente API		C
Huatulco 4 Campo de Golf	Bahía de Tangolunda S/N, C.P. 70989, Bahías de Huatulco, Oaxaca, Zona Hotelera Tel: 01958-581-0037 LIC. LIDICE IRETA ORTIZ-Encargada		
Huatulco 5	Dársena Chahue s/n, Bahía de Santa Cruz, C.P. 70989, Huatulco, Oax.		



Marina	Tel: 01958-587-2652 LIC. EDUARDO ACEVEDO SALINAS-Encargado		C
Ixtapa 1	PASEO DE LOS VIVEROS NO. 2, C.P. 49880, IXTAPA, GRO. LIC. PEDRO ARTURO CASTELAN REYNA DELEGADO REGIONAL FONATUR TEL: 01755-553-2079 DOC. PEDRO MAZA GONZALEZ-MANTENIMIENTO TURISTICO TEL: 01 755-5530325 ING. ERNESTO MARTÍNEZ CHÁVEZ FONATUR CONSTRUCTORA TEL: 01755-5533-292		
Ixtapa 2 Campo de Golf	Bulevar Campo de Golf S/N Col. Ixtapa, C.P. 40880, Ixtapa-Zihuatanejo, Guerrero Tel: 01755-553-1062 C.P. ALMA DELIA VILLALVA GUERRERO-ENCARGADA		
Ixtapa 4 Trailer Park	Zona II, C.P. 40880, Ixtapa Zihuatanejo, Gro. Tel: 01755- 552-0295 RAMÓN PALMA-ENCARGADO		C
Litibu 1	Paseo de los Cocoteros no. 29, "Club de Playa FIBBA", C.P. 63732, Nuevo Vallarta, Nayarit. Tel: 01322-297-7353 LIC. ALEJANDRA KURI CASTRO		
Litibu 2	Retorno de Las Palmas No. 2 Bucerías, Nay. C.P. 63732 Tel: 01329-298-0293 ARQ. SERGIO AGUIRRE MENDOZA-Encargado		
Litibu 3	Carretera Estatal entronque punta de Mita-Sayulita, km. 3, Municipio de Bahía de Bandejas, Nayarit Tel: 01322-297-7355 LIC. CHRISEOPHE GUIRAUD-Encargado		
Mazatlán 1	Avenida La Marina Nacional No. 2201 Desarrollo Marina Mazatlán C.P. 02100 Mazatlán, Sinaloa. Tel: 01 (669) 913 3482 JOSE HUMBERTO AVILEZ BURGUEÑO Delegado Regional		
Los Cabos 1	Carretera Transpeninsular km 31.5, C.P. 23400 San José del Cabo, B.C.S. Tel: 01624-142-0383 LIC. MIGUEL MARIO BLÁSQUEZ COPPEL-Delegado Regional		
Los Cabos 2	Boulevard Mijares s/n, Col. Centro, C.P. 23400 San José del Cabo, B.C.S. Tel: 01624-142-3783 LIC. ARCHIBALDO PÉREZ ARELLANO MARTÍNEZ-Fonatur Mantenimiento Turístico.		
Los Cabos 3 API	Bulevard Paseo de la Marina No. 853 Col. La Marina, Cabo San Lucas, C.P. 23450 Los Cabos, B.C.S. Tel: 01624-143-3676 LIC. ALEXIS RALPH PEREZ GAY-Gerente de Operación API		C
Loreto	Carretera Transpeninsular, km. 111, Tramo Cd. Insurgentes Loreto, Nopoló, C.P. 23880 Loreto, B.C.S. Tel: 01613-133-0245 C. ALEJANDRO C. PÉREZ ARELLANO MARTÍNEZ-FONATUR MARIA GARCIA AMADOR- CONSTRUCTORA ALFREDO GARCIA GREEN - MANTENIMIENTO		
San Blas	Calle 5 Sur No.1 Parque Industrial Cabecera Municipal, Colonia Centro C.P. 63740 San Blas, Nay. Tel: 01 (323) 285 00 33 / 00 22 LIC. ARIE LANIADO ARAGONEZ		C
Mazatlán	Avenida La Marina Nacional No. 2201 Desarrollo Marina Mazatlán C.P. 02100 Mazatlán, Sinaloa. Tel: 01 (669) 913 3720 / 30 ING. ALMA DAYANARA MAGRO RIVERA		C
Puerto Peñasco	Calle 3A. y Recinto Portuario No.51, Col. El Muelle C.P. 83554 Puerto Peñasco, Son. Tel: 01 (638) 388-55-99 LIC. VÍCTOR MANUEL MARTÍNEZ PARRA		C
Guaymas	Avenida Aquiles Serdán No. 200 entre calle 25 y 29 Col. Centro, C.P. 85420, Guaymas, Son. Tel: 01 (622) 224 3000 ING. JORGE JARED MARTÍNEZ ESCOBAR		C

La Paz	Recinto Portuario No. 110 Col. San Antonio El Zacatal, C.P. 23090, La Paz, B.C.S. Tel: 01 (612) 124 2206 LIC. ANDRES BARRERA PERALTA		C
Puerto Escondido	Lote 1 manzana 15 sección B, calle San Carlos y Bahía de las Palmas, Puerto Pichilingue y Puerto Refugio, Municipio de Loreto, C.P. 23880 Puerto Escondido, B.C.S. Tel: 01 (613) 133 01 89/85  LIC. CONSTANZA CECILIA NORIEGA CURTIS		C
Santa Rosalía	Carretera Transpeninsular s/n a un costado de la API, Dársena del Puerto de Santa Rosalía manzana 22, lote 14 C.P. 23920 Santa Rosalía, B.C.S. Tel: 01 (615) 152 1768 LIC. ALEJANDRO ALVARADO GONZÁLEZ		C
San Felipe	Avenida Central Sur y 1 Sur FONDEPORT, Dársena C.P. 21850 San Felipe, B.C. Tel: 01 (686) 577 6394/ 2931  LIC. CLAUDIA GUADALUPE VILLA TIZNADO		C
API Zihuatanejo	Paseo del Pescador s/n Col. Centro Junto a Capitanía de Puertos	Ixtapa, Gro	C
Parque Copalita	Boulevard Copalita Tangolunda tramo 15 S/N Bahías de Huatulco Oax C.P. 70989	Huatulco, Oax.	C
Parque Bicentenario	Av. 5 de Mayo NO. 290, Col. San Lorenzo Tlatengo	México, D.F.	C

**1.8. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS**

Los equipos ofertados por Compucentro, S.A. de C.V. son nuevos (no son equipos funcionalmente “nuevos” o remanufacturados) y cumplen con las siguientes características mínimas:

- a. Los equipos multifuncionales de la partida 1 ofertados por Compucentro, S.A. de C.V. permiten realizar trabajos de ampliación y reducción de originales, impresión y copiado dúplex automático, alimentación manual y automática de originales.
- b. Los formatos para los documentos escaneados son PDF (Portable Document Format), JPEG, TIFF 6.0 con compresión G3 o G4 (una página o múltiples páginas).
- c. La impresión será directa al equipo multifuncional sin utilizar traductor de lenguaje externo.
- d. Impresión de múltiples hojas por página para la elaboración de cuadernillos.

Se anexa ficha técnica (folleto), de cada uno de los equipos ofertados.

**1.8.1. Impresora láser B&N y Color tipo A. Equipo Ofertado: (HP Color LaserJet CP5525dn Printer)**

Impresora Láser B&N y Color		Cantidad: 24
Funciones:	Impresión en B&N y Color	
Memoria:	Memoria de 1 GB.	
Disco Duro:	Disco Duro de 80 GB (FALTA FOLLETO DD)	
Procesador:	Velocidad de 800 MHz	
Panel:	Frontal con display LCD de 5.2 cm con mensajes en español	
Drivers:	Específicos para Windows XP, Vista y Windows 7 de 32 y 64 bits Para administración en Red.	
Comunicaciones:	Tarjeta de Red Ethernet 10/100 con soporte al protocolo TCP/IP	
Interface:	Puerto USB 2.0 Puerto Ethernet RJ45	
Tamaño de papel:	Capacidad de manejo de hojas tamaño carta, legal, ejecutivo, media carta y doble carta.	
Tipo de papel:	Bond, papel reciclado, sobres, transparencias (acetatos)	
Charola:	Bandejas de entrada. Bandeja 1: mínimo de 100 hojas; bandeja 2 mínimo de 500 hojas	
Accesorios:	Duplex incluido (con impresión automática a doble cara)	
Carga de trabajo:	120,000 páginas por mes	
Otros:	Cuenta con placa o etiqueta: Nombre del fabricante, número de serie, FCC.	
Varios:	Está diseñada para uso intensivo en oficina. Incluye cable USB.	
Tecnología de impresión:	Láser	
Resolución de impresión:	600 X 600 dpi en B/N	
Velocidad de impresión:	30 ppm, con salida de la primera hoja no mayor a 10 segundos	
Lenguaje de impresión:	Soporte para PCL y PostScript Nivel mínimo 3	
Otros:	Capacidad de impresión por ambos lados automáticamente (Duplex)	

**1.8.2. Multifuncional tipo B. Equipo Ofertado (HP Color LaserJet CM6040f MFP)**

<b>Impresora Láser Multifunción Color</b>		<b>Cantidad: 3</b>
Funciones:	Impresión en B/N y Color, Escaneo B/N y color, copiado B/N y color, Fax Envío de documentos por correo electrónico	
Memoria:	Memoria de 768 MB	
Disco duro:	Disco duro de 80 GB	
Procesador:	Velocidad de 835 MHz	
Panel:	Frontal con display LCD de 19.2 cm x 7.2 cm con mensajes en español.	
Drivers:	Específicos para Windows XP, Vista y Windows 7 de 32 y 64 bits Para administración en Red.	
Comunicaciones:	Tarjeta de Red Ethernet 10/100 con soporte al protocolo TCP/IP	
Interface:	Puerto USB 2.0 Puerto Ethernet RJ45	
Tamaño de papel:	Capacidad de manejo de hojas tamaño carta, legal, ejecutivo, media carta y doble carta.	
Tipo de papel:	Bond, papel reciclado, sobres, transparencias (acetatos), cartoncillo o papel pesado.	
Charola:	3 Bandejas de entrada. Bandeja 1: mínimo de 100 hojas; bandeja 2 y 3 mínimo de 500 hojas y alimentador automático del scanner mínimo de 50 hojas.	
Accesorios:	Duplex incluido Incluye los accesorios necesarios para engrapar, integrados al equipo y automáticos (sin intervención del usuario)	
Carga de trabajo:	200,000 páginas por mes	
Otros:	Cuenta con placa o etiqueta: Nombre del fabricante, número de serie, FCC.	
Varios:	Está diseñada para uso intensivo en oficina. Incluir cable USB.	
<b>Impresión</b>		
Tecnología de impresión:	Láser	
Resolución de impresión:	1200 x 600 dpi en B/N y color	
Velocidad de impresión:	41 ppm en negro, con salida de la primera hoja no mayor a 12 segundos 41 ppm en color	
Lenguaje de impresión:	Soporte para PCL y PostScript Nivel mínimo 3	
Otros:	Capacidad de impresión por ambos lados automáticamente	
<b>Copia</b>		
Copia Resolución:	1200 x 600 dpi en Negro	
Reducir o Aumentar:	De 25 a 400 %	
Otros:	Capacidad de copiar por ambos lados automáticamente	
<b>Scanner</b>		
Resolución del Scanner:	600 X 600 dpi	
Formato:	Escaneo en color	
Tamaño de escaneo:	11" x 17"	
Envíos:	Carpeta de Red o correo electrónico con autenticación LDAP y con ingreso manual de la dirección vía teclado táctil	
Formato de archivo:	PDF, JPEG, TIFF y MTIFF	
Otros:	Capacidad de escanear por ambos lados automáticamente	
<b>Fax</b>		
Fax:	33.6 kbps	
Velocidad:	13 segundos por página	
Resolución:	300 x 300 dpi	

**1.8.3. Multifuncional tipo C. Equipo Ofertado (HP LASERJET M9050 MFP PRINTER)**

<b>Impresora Láser Multifunción B&amp;N</b>		<b>Cantidad: 52</b>
Funciones:	Impresión en B/N, Escaneo B/N y color, copiado B/N Fax Envío de documentos por correo electrónico	
Memoria:	512 MB	
Disco duro:	40 GB	
Procesador:	Velocidad de 533 MHz	
Panel:	Frontal con display LCD con mensajes en español	
Drivers:	Específicos para Windows XP, Vista y Windows 7 de 32 y 64 bits Para administración en Red	
Comunicaciones:	Tarjeta de Red Ethernet 10/100 con soporte al protocolo TCP/IP	
Interface:	Puerto USB 2.0 Puerto Ethernet RJ45	
Tamaño de papel:	Capacidad de manejo de hojas tamaño carta, legal, ejecutivo y doble carta.	
Tipo de papel:	Bond, papel reciclado, sobres, transparencias (acetatos)	

Charola:	4 Bandejas de entrada. Bandeja 1: de 100 hojas; bandeja 2 y 3 de 500 hojas, bandeja 4 de 2000 y alimentador automático del scanner de 100 hojas.
Accesorios:	Duplex incluido Incluye los accesorios necesarios para engrapar, integrados al equipo y automáticos (sin intervención del usuario)
Carga de trabajo:	300,000 páginas por mes
Otros:	Cuenta con placa o etiqueta: Nombre del fabricante, número de serie, FCC.
Varios:	Está diseñada para uso intensivo en oficina. Incluye cable USB
Accesorio adicionales para 10 equipos:	
Adicionalmente para los equipos del Centro de Impresión y Copiado:	Engrapado mínimo de 20 hojas por juego Compaginador automático mínimo para 15 juegos
<b>Impresión</b>	
Tecnología de impresión:	Láser
Resolución de impresión:	600 X 600 dpi en B/N
Velocidad de impresión:	50 ppm en negro, con salida de la primera hoja no mayor a 8 segundos
Lenguaje de impresión:	Soporte para PCL y PostScript Nivel mínimo 3
Otros:	Capacidad de impresión por ambos lados automáticamente
<b>Copia</b>	
Copia Resolución:	600 x 600 dpi en Negro
Reducir o Aumentar:	De 25 a 400 %
Otros:	Capacidad de copiar por ambos lados automáticamente
<b>Scanner</b>	
Resolución del Scanner:	600 X 600 dpi
Formato:	Escaneo en color
Tamaño de escaneo:	11" x 17"
Envíos:	Carpeta de Red o correo electrónico con autenticación LDAP y con ingreso manual de la dirección vía teclado táctil
Formato de archivo:	PDF, JPEG, TIFF y MTIFF
Otros:	Capacidad de escanear por ambos lados automáticamente
<b>Fax</b>	
Fax:	33kbps
Velocidad:	13 segundos por página
Resolución:	300 x 300 dpi

**1.8.4. Impresora tipo D. Equipo Ofertado (Impresora HP LaserJet P4015x)**

<b>Impresora Láser B&amp;N</b>		<b>Cantidad: 25</b>
Funciones:	Impresión en B&N	
Memoria:	128 MB	
Procesador:	Velocidad de 540 MHz	
Panel:	Frontal con display LCD con mensajes en español	
Drivers:	Específicos para Windows XP, Vista y Windows 7 de 32 y 64 bits Para administración en Red	
Comunicaciones:	Tarjeta de Red Ethernet 10/100 con soporte al protocolo TCP/IP Wireless	
Interface:	Puerto USB 2.0 Puerto Ethernet RJ45	
Tamaño de papel:	Capacidad de manejo de hojas tamaño carta, legal, ejecutivo	
Tipo de papel:	Bond, papel reciclado, sobres, transparencias (acetatos)	
Charola:	Bandejas de entrada. Bandeja 1: de 100 hojas; bandeja 2 y 3 de 500 hojas	
Accesorios:	Duplex incluido	
Carga de trabajo:	225,000 páginas por mes	
Otros:	Cuenta con placa o etiqueta: Nombre del fabricante, número de serie, FCC	
Varios:	Está diseñada para uso intensivo en oficina. Incluye cable USB	
Tecnología de impresión:	Láser	
Resolución de impresión:	1200 X 1200 dpi en B/N	
Velocidad de impresión:	52 ppm en negro, con salida de la primera hoja no mayor a 8.5 segundos	
Lenguaje de impresión:	Soporte para PCL y PostScript Nivel mínimo 3	
Otros:	Capacidad de impresión por ambos lados automáticamente	

**2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará el "SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO" bajo un esquema sin opción a compra, la facturación será con precio unitario por página impresa.

**2.1. COMPONENTES DEL SERVICIO**

**2.1.1. ENTREGA, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS**

Compucentro, S.A. de C.V. hará la entrega del equipo en la Oficina Central o Foránea de "FONATUR OPERADORA" así como la instalación física, la configuración y puesta en operación, Compucentro, S.A. de C.V. incluirá los cables de alimentación eléctrica, cables de UTP categoría 6 y todo lo necesario para su correcta operación.

**2.1.2. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO**

"FONATUR OPERADORA" requieren de un centro de impresión y fotocopiado de documentos y que cuente con el siguiente equipamiento: una multifuncional tipo B y una tipo C para cubrir las necesidades de impresión y fotocopiado de "FONATUR OPERADORA" en sus Oficinas Centrales.

En caso de que el equipamiento arriba mencionado no cubra con las necesidades de "FONATUR OPERADORA", "FONATUR OPERADORA" podrán solicitar a Compucentro, S.A. de C.V. que adicione los equipos necesarios para cubrir con este requerimiento.

**2.1.3. SERVIDORES (HP ProLiant DL380 Generation 7)**

Se está considerando e incluyendo en la solución, equipos (servidores) y licencias de cómputo y/o programas tanto para los servidores como para los equipos de cómputo de los usuarios que contarán con este servicio. Compucentro, S.A. de C.V. instalará y configurará esto sin costo adicional para FONATUR y/o sus Filiales.

El servicio quedará instalado en un esquema de alta disponibilidad el cual es considerado con servidores en clúster y será 7 x 24. Y es responsabilidad de Compucentro, S.A. de C.V. asegurar la continuidad del servicio.

La infraestructura es de tipo "rackeable" (capaz de instalarse en gabinetes marca DELL) con un máximo de altura de dos unidades de rack "6U" y plataforma x86 (con procesadores Intel o AMD).

El servicio es compatible con la infraestructura con que cuenta actualmente "FONATUR OPERADORA":

- a. Firewall/Proxy
- b. Microsoft Exchange 2010
- c. Sistema Operativo Microsoft Windows 2008 Server
- d. Sistema Operativo Microsoft Windows XP, Vista y Windows 7 de 32 y 64 bits

En caso de que FONATUR y/o sus Filiales decidieran migrar a otra plataforma, Compucentro, S.A. de C.V. configurará los equipos en esta nueva plataforma.

Adicionalmente, el equipo que requiera Compucentro, S.A. de C.V. para prestar el servicio, contará con las medidas de seguridad utilizadas en "FONATUR OPERADORA" como antivirus, antispam, administración y seguridad de los datos.

FONATUR proporcionará a Compucentro, S.A. de C.V. las medidas de seguridad establecidas bajo acuerdo de confidencialidad para la prestación del servicio.

Estos equipos serán en todo momento propiedad de **Compucentro, S.A. de C.V.** y serán retirados de las instalaciones de "FONATUR OPERADORA" al finalizar la vigencia de los contratos.

El servicio de impresión y fotocopiado, se autenticará con el directorio activo (Active Directory) de "FONATUR OPERADORA", el cual es Microsoft Windows 2008.

**2.1.4. LICENCIAMIENTO.**

Será responsabilidad de Compucentro, S.A. de C.V. proporcionar las licencias o derechos de uso a favor de "FONATUR OPERADORA" de los programas de cómputo (software) propietarios y de terceros (firmware, controladores, etc.) que se requieran para la operación de los equipos, Centro de Costos y Monitoreo.

Si "FONATUR OPERADORA" lo requieren, Compucentro, S.A. de C.V. entregará a "FONATUR OPERADORA" copias de los certificados o cartas que acrediten que los equipos cuentan con licenciamiento del software propietario y de terceros para todos los equipos.

**2.1.5. SEGURIDAD PARA IMPRESIÓN (MEGATRACK CAPELLA)**

a. Los equipos de impresión tienen la capacidad de retener impresiones de tal forma que únicamente el usuario propietario del documento puede liberar la impresión introduciendo la clave. Lo cual permite darle confidencialidad a un dispositivo conectado en red.

b. Los equipos tienen la capacidad de manejar códigos de seguridad al menos de 4 dígitos y/o alfanuméricos para prohibir el uso del equipo multifuncional a través del teclado físico, únicamente podrá desbloquearse el equipo si se introduce una clave válida.

**2.1.6. CAPACIDAD DE ENVÍO DE CORREO ELECTRÓNICO**

a. Los equipos multifuncionales tienen la capacidad de enviar los documentos digitalizados por correo a la dirección que se ingrese vía teclado táctil. Los equipos tienen la capacidad de almacenar en memoria direcciones.

b. Compucentro, S.A. de C.V. realizará la configuración de los equipos multifuncionales para el envío por correo de documentos a la dirección que se ingrese vía teclado táctil.

c. Compucentro, S.A. de C.V. garantizará que el remitente sea usuario válido y se autentique en el Directorio Activo de "FONATUR OPERADORA".

d. Compucentro, S.A. de C.V. realizará la configuración local de los equipos de cómputo de los usuarios para que guarden documentos en disco duro, creando una carpeta compartida por usuario o equivalente (carpeta genérica compartida en red). Lo anterior, tomando en cuenta que Compucentro, S.A. de C.V. deberá configurar el equipo multifuncional para que escanee a una carpeta compartida en un servidor y configurar las carpetas específicas en las pc's de los usuarios.

**2.1.7. CENTRO DE COSTOS**

Compucentro, S.A. de C.V. utilizará el software "Megatrack de Capella Technologies" especializado en "Centro de Costos" con las características que se describen a continuación:

- a. Administración centralizada.
- b. Capacidad de definir los grupos y usuarios válidos por equipo y llevar registro de impresiones por usuario y grupo, estará ligado al Active Directory. Así mismo, podrá asociar una clave numérica PIN para cada usuario. Lo cual permitirá mantener la información de los usuarios actualizada y poder obtener reportes en tiempo real y de manera central automática.
- c. Estará ligado al Active Directory y mantendrá la información actualizada.
- d. La información podrá concentrarse al menos por Grupos, Unidades Administrativas, Centros de Costo, por impresora y por fechas.
- e. El software permite la contabilización de impresiones, copias, digitalizaciones y faxes por equipo, por usuarios y grupos en tiempo real. El software es capaz de generar reportes estadísticos y de llevar un control de usuarios (altas, bajas, actualización, permisos de acceso a los equipos) para lo cual Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará el software de servidor y las licencias necesarias para cubrir este requerimiento.
- f. El software tiene la capacidad de operar en plataforma de Clúster. Adicionalmente, el software tiene la capacidad de definir "Cantidad de impresión por usuario por tiempo definido" que limiten el volumen de consumo por usuario y tiene la capacidad de realizar impresiones seguras en cualquiera de las impresoras conectadas a la LAN, Cuotas, esto para escaneo, impresión, fotocopiado y fax.
- g. La información relativa al Centro de Costos estará disponible en línea y vía WEB para ser consultada por los administradores de "FONATUR OPERADORA". Así mismo, existirá la posibilidad de imprimir la información mediante diferentes tipos de Reportes, al menos por fecha, por equipo, por usuario, por clave, por grupo y por tipo.
- h. El acceso a este software será controlado de forma segura, mediante mecanismos de autenticación por usuario (clave de control y directorio activo) para otorgar el acceso a los registros y reportes del servicio.

Permite personalizar los reportes, incluir o eliminar información (columnas) del reporte. "FONATUR OPERADORA" podrán solicitar a Compucentro, S.A. de C.V. los reportes personalizados del uso de los recursos de impresión, escaneo.

- i. Permite exportar el reporte a Microsoft Excel, texto separado por comas o HTML.
- j. "FONATUR OPERADORA" en todo momento podrán solicitar a Compucentro, S.A. de C.V. la adecuación o reconfiguración del uso del ancho de banda del software de monitoreo, a fin de evitar el saturar el ancho de banda de los enlaces de "FONATUR OPERADORA".

"FONATUR OPERADORA" cuentan con correo electrónico con Microsoft Exchange versión 2010 y cuentan con el Active Directory operativo y actualizado versión 2008, este se utilizará como base para el Centro de Costos.

**2.1.8. MONITOREO**

El monitoreo de los equipo será con el software Altiris de Symantec vía electrónica tal y como lo requieren "FONATUR OPERADORA". El monitoreo será proactivo para detectar niveles bajos de tóner y sustituir los cartuchos, detectar atasco de papel, falta de papel, códigos de servicio, entre otros, antes de que se generen reportes por fallas. Compucentro, S.A. de C.V. realizará el monitoreo de los equipos. El monitoreo podrá ser llevado a cabo desde el Help Desk de Compucentro, S.A. de C.V. y FONATUR podrá facilitar el acceso a través de una VPN.

El licenciamiento del software de monitoreo, será responsabilidad de Compucentro, S.A. de C.V., así como su implementación, actualización y mantenimiento. Durante la configuración de este software Compucentro, S.A. de C.V. creará un usuario con nivel de Administrador para el personal de "FONATUR OPERADORA".

El monitoreo se proporcionará con software y no de forma manual, para lo cual, se implementará un software basado en WEB que muestre un tablero de monitoreo de todos los equipos, mostrando su estatus y disponibilidad.

A continuación se presentan las características y los módulos con que cuenta el monitoreo:

**Características generales:**

- Cobertura nacional.
- Monitoreo en línea.

**Módulos:**

- Parámetros de identificación del dispositivo:
  - Marca
  - Modelo
  - Número de serie
  - Dirección IP
  - Identificador del lugar
- Estado operativo del dispositivo:
  - En Línea
  - Fuera de Línea
  - Alertas o Errores

- Nivel de las bandejas
- Consumibles (en el servicio en que se requieran):
- Tóner
- Fotoconductores
- Parámetros de configuración:
- Los requeridos para cada servicio y dispositivo
- Especificaciones técnicas (de acuerdo al tipo de dispositivo):
- Memoria
- Firmware
- Comunicaciones
- Disco Interno

El acceso a este software se controlará de forma segura, mediante mecanismos de autenticación por usuario (clave de control y directorio activo) para otorgar el acceso a los registros y reportes del servicio.

El software permite administrar la cola de impresión con un manejo completo de los trabajos en la cola de impresión-retener, liberar, promover y borrar.

### 2.1.9. CONSUMIBLES

- a. El papel será proporcionado por “FONATUR OPERADORA”.
- b. Compucentro, S.A. de C.V. será el único responsable de proveer los consumibles (tóner), grapas, componentes internos, revelador, fusores, cilindros, fotoconductor, rodillos, gomas, charolas, rejillas, kits de transferencia y demás refacciones que resultaran necesarias para TODOS LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS por Compucentro, S.A. de C.V., que los multifuncionales, impresoras y graficadores operarán en condiciones normales de uso, aún con el desgaste natural por uso, así como el material para encuadernar. El material que se utilizará para encuadernar son papel cartulina, acetatos y pastas gruesas, FONATUR estima encuadernar 250 trabajos mensuales.
- c. EL PERSONAL DE Compucentro, S.A. de C.V. ASIGNADO COMO LIDER DEL PROYECTO SUPERVISARÁ en todo momento el ESTADO de los consumibles, mismos que serán reemplazados sin afectar el servicio.
- d. Compucentro, S.A. de C.V. mantendrá un stock de partes, consumibles, kits de mantenimiento de las multifuncionales, impresoras y graficadores, para cumplir con los niveles de servicio establecidos por “FONATUR OPERADORA”, una vez instalados, se tendrán 24 horas naturales para su reposición (REPARACIÓN) a partir de la notificación que realicen FONATUR y/o sus filiales.
- e. Compucentro, S.A. de C.V. será responsable de proveer los cartuchos de toner e instalarlos en los equipos. Los cartuchos de toner serán nuevos, originales, no reciclados, ni remanufacturados y de la misma marca del equipo. Asimismo, se retirará el cartucho vacío.
- f. Para los equipos que se encuentran en las Oficinas Foráneas, Compucentro, S.A. de C.V. capacitará al personal de “FONATUR OPERADORA” para insertar y remover los cartuchos de tóner y proporcionará asistencia remota para realizar esta función.
- g. Compucentro, S.A. de C.V. se compromete a retirar los recipientes vacíos de toner y refacciones usadas ya que por disposición oficial estos artículos no se pueden depositar directamente en la basura. Compucentro, S.A. de C.V. en conjunto con FONATUR y sus Filiales, definirán las reglas de operación de la recolección de consumibles, mismas que contarán al menos con los requisitos solicitados por FONATUR.

### 2.1.10. MANTENIMIENTOS

#### 2.1.10.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

Compucentro, S.A. de C.V. será el único responsable de proporcionar los mantenimientos preventivos y correctivos a todos los equipos instalados para garantizar y cumplir con los niveles de servicio establecidos.

El mantenimiento preventivo quedará a criterio de Compucentro, S.A. de C.V. y se refiere al desarrollo de actividades proactivas, realizadas para evitar problemas en los equipos, manteniendo así la continuidad de la operación en óptimos niveles de funcionamiento del equipo.

Las ventanas de tiempo para mantenimiento serán programadas e informadas con anticipación a la Subdirección de Tecnologías de Información (STI), con objeto de minimizar el impacto en la operación, para esto Compucentro, S.A. de C.V. presentará el calendario de los servicios de mantenimiento preventivo, el cual será validado y autorizado por la STI revisando que no afecte en períodos críticos de la operación.

#### 2.1.10.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Es aquel que se requiere para restaurar un equipo a su estatus operativo como respuesta a la asignación de un incidente o como medida proactiva ante la detección de una posible falla en la infraestructura, garantizando la continuidad del Servicio. Generalmente, el mantenimiento correctivo es no planeado, pero pudiera presentarse la situación en que una falla se resolviera de manera temporal, con objeto de no afectar la disponibilidad del equipo, y posteriormente gestionando una ventana de tiempo se programe el mantenimiento correctivo que elimine la causa raíz del problema. Si por la naturaleza del problema ya no se puede reparar el equipo, sino realizar un cambio total de éste, Compucentro, S.A. de C.V. será el responsable del cambio sin que implique erogación alguna a “FONATUR OPERADORA”.

El mantenimiento correctivo generalmente involucra el reemplazo y/o reparación de piezas que provocaron la falla. Este tipo de mantenimiento se desarrolla a intervalos impredecibles de tiempo, porque el tiempo promedio entre fallas de los componentes o equipos es un dato desconocido.

Todas las refacciones que se proporcionen para la corrección de fallas de los equipos, serán nuevas, originales y de la marca de los equipos (no se usarán refacciones remanufacturadas o seminuevas, recicladas ni reconstruidas), de tal manera que no se degrade la calidad ni la operación de los equipos. Las refacciones se considerarán en la modalidad de intercambio, por lo que Compucentro, S.A. de C.V. retirará las refacciones sustituidas. Para el cumplimiento de este inciso se deberá obtener el visto bueno de la Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR.

Compucentro, S.A. de C.V. será el único responsable de proveer las refacciones que resultarán necesarias para que los multifuncionales, impresoras y graficadores operen en condiciones normales de uso, aún con el desgaste natural por uso.

Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará a su personal todas las herramientas y materiales necesarios para el desempeño óptimo de sus actividades diarias.

Compucentro, S.A. de C.V. efectuará el servicio de Mantenimiento Correctivo cuantas veces sea necesario durante la vigencia del Contrato, de acuerdo a las especificaciones técnicas del fabricante y consistirá en la reparación y/o reemplazo de las piezas dañadas del equipo o cuando ocurra una falla. Garantizando la operación de los equipos de acuerdo a los niveles de servicio de los equipos y servicios solicitados, obligándose Compucentro, S.A. de C.V. a mantener un control de cambios auditable.

Cuando un usuario notifique vía telefónica a la Mesa de Ayuda de la Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR una falla, ésta recopilará la información y lo turnará al personal Compucentro, S.A. de C.V.

El técnico de Compucentro, S.A. de C.V. acudirá al Área que indique el formato de "Reporte de Atención a Usuarios" y reparará el equipo.

El "Reporte de Atención a Usuarios" se deberá requisitar debidamente en todos los servicios que sean atendidos, con la descripción de la falla, de la solución y la firma de conformidad del usuario y con el visto bueno de la Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR.

A fin de deslindar responsabilidades en una controversia de niveles de servicio, todos los mantenimientos correctivos al hardware, estarán respaldados por una hoja de servicio, la cual incluirá por lo menos lo siguiente:

- a. Datos de identificación del equipo.
- b. Fecha y hora de reporte.
- c. Fecha y hora de inicio y fin del mantenimiento.
- d. Falla reportada.
- e. Solución aplicada.
- f. Firma de aceptación hasta la conclusión satisfactoria y definitiva del mantenimiento por parte del personal autorizado.

#### 2.1.11. ADMINISTRACIÓN DE LOS EQUIPOS

Compucentro, S.A. de C.V. será responsable en todos los casos, del registro y control de todos los equipos motivo de esta Licitación, incluyendo datos que identifiquen cada equipo, localización, asignaciones, movimientos (reasignaciones). La administración del servicio la realizará el supervisor de Compucentro, S.A. de C.V. y proporcionará acceso a "FONATUR OPERADORA", previa capacitación, para realizar verificación de información cuando lo requiera.

Si Compucentro, S.A. de C.V. desea utilizar herramientas adicionales como software de incidentes, controles físicos de personal, usar otros formatos adicionales para el control y estadísticas de uso, etc. para realizar la administración del servicio quedará como responsabilidad de Compucentro, S.A. de C.V.

#### 2.1.12. CAMBIOS

"FONATUR OPERADORA", a través de la Subdirección de Tecnologías de Información, podrán solicitar por escrito el movimiento (cambio de ubicación) de un equipo multifuncional dentro de las Oficinas de "FONATUR OPERADORA" con al menos un día hábil de anticipación y en las Oficinas Regionales al menos con 3 días de anticipación y se realizará sin costo adicional para FONATUR y/o sus Filiales. Preferentemente los cambios se harán en las mismas localidades toda vez que "FONATUR OPERADORA" no cuentan con estadísticas que permitan estimar la cantidad estimada de movimientos por año.

Compucentro, S.A. de C.V. durante la elaboración de la factura mensual podrá sugerir a "FONATUR OPERADORA", a través de la Subdirección de Tecnologías de Información, algún cambio de ubicación de equipos que permita dar mayor calidad y cantidad de servicio a áreas que así lo soliciten. Compucentro, S.A. de C.V. no realizará cambios sin previa autorización de FONATUR.

### 2.2. PROCESOS ASOCIADOS AL SERVICIO

El Servicio será provisto en apego al Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MAAGTIC) publicado el 13 de julio de 2010 en el Diario Oficial de la Federación, constando de las siguientes Fases:

#### 2.2.1. FASE DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN

- Implementación de los Servicios por parte de Compucentro, S.A. de C.V.

#### 2.2.2. FASE DE OPERACIÓN CONTINUA

- a. Mesa de Servicio
- b. Administración de Incidentes
- o Administración de Niveles de Servicio



- o Monitoreo del Sistema
- o Reportes Mensuales

### 3. SERVICIOS INICIALES

Compucentro, S.A. de C.V. será responsable de proporcionar los siguientes servicios:

#### 3.1. INICIO DE OPERACIONES

Para el día 29 de abril de 2011, deberán estar instalados, configurados y habilitados para copiado, impresión, escaneo y fax todos los equipos tipo B y C, así como la fotocopidora de planos en las oficinas centrales de "FONATUR OPERADORA", teniendo como plazo máximo el día 30 de mayo de 2011 para la puesta a punto del resto de los equipos en las oficinas centrales y foráneas según cuadro del punto 1.7 de las bases de la presente licitación.

Todos los equipos multifuncionales serán nuevos de reciente tecnología, vigentes en el mercado y el fabricante se compromete a tener partes y refacciones, soporte y consumibles durante la vigencia del contrato. No se ofertan equipos funcionalmente "nuevos" o remanufacturados, Los equipos tienen una fecha de lanzamiento al mercado y de fabricación de 2009 a la fecha y con vida hasta el término de diciembre de 2013.

#### 3.2. INICIO DEL SERVICIO.

Los equipos multifuncionales estarán funcionando al 100% para el 29 de abril de 2011, previo a ésta fecha se coordinará con la Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR para el inicio de los servicios oportunamente.

#### 3.3. RELACIÓN DE LOS EQUIPOS

Para facilitar la recepción y control de los bienes, se entregará a la Subdirección de Tecnologías de Información de la Dirección Adjunta de Administración y Finanzas de FONATUR, una relación de los equipos multifuncionales, impresoras y graficadores que formaran parte de este servicio y que estarán en resguardo de "FONATUR OPERADORA". La relación se entregará en medio impreso y magnético en formato de Microsoft Excel o compatible, a más tardar el 05 de abril de 2011.

- a. El archivo se entregará impreso en Horizontal de tal forma que todas las columnas se incluyan en una página.
- b. Se entregará en medio electrónico.

Equipos Multifuncionales, Impresoras y Graficadores.

Marca	Modelo	No. de serie	Características	Ubicación

#### 3.4. EMPAQUES Y TRANSPORTES

Será responsabilidad de Compucentro, S.A. de C.V. el empaque y transportación de los equipos para garantizar que los bienes se entreguen en condiciones plenamente operativas.

Todos los costos involucrados, como gastos de empaque, transporte de carga y descarga serán por orden y cuenta de Compucentro, S.A. de C.V.

Asimismo Compucentro, S.A. de C.V. se hará cargo de subir los equipos al piso que corresponda dentro de las ubicaciones de las Oficinas Centrales y foráneas de "FONATUR OPERADORA".

#### 3.5. REUNIÓN PREVIA AL PROCESO DE INSTALACIÓN

Dentro de los siguientes 5 días naturales posteriores al fallo de la Licitación, se llevara a cabo una reunión con Compucentro, S.A. de C.V. y la Subdirección de Tecnología de Información para definir:

- Logística de instalación, configuración y puesta en operación, el calendario que utilizará Compucentro, S.A. de C.V.
- Definición de usuarios por equipo multifuncional.
- Plática de inducción a las políticas, normas y procedimientos que deberán observarse dentro de las instalaciones.

#### 3.6. INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS

Durante el proceso de instalación Compucentro, S.A. de C.V. deberá:

- a. Desempacar los equipos y componentes.
- b. Exhibir el contador de cada uno de los equipos multifuncionales e impresoras y deberá apreciarse que el mismo se encuentra en ceros.
- c. Instalar y configurar el equipo nuevo de acuerdo a los parámetros que FONATUR a través de la Subdirección de Tecnología de Información indique al Compucentro, S.A. de C.V.
- d. Conectar a la red, para lo cual Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará un cable de red nivel o categoría 6, suficientemente largo para no forzar la conexión entre el servicio de red y el equipo tomando en cuenta que la longitud máxima de cada cable será de 3 (tres) metros.
- e. Instalar el software o drivers en los equipos de cómputo clientes del equipo multifuncional, impresoras y graficadores.
- f. Verificar funcionamiento con prueba de impresión desde cada uno de los equipos de cómputo cliente.
- g. Personal de Compucentro, S.A. de C.V. en conjunto con personal de FONATUR, Subdirección de Tecnología de Información, tomarán nota del número de serie del equipo multifuncional instalado.

- h. Compucentro, S.A. de C.V. retirará las cajas y envolturas.
- i. Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará al día hábil siguiente del inicio de la prestación del servicio, a "FONATUR OPERADORA" el manual de operación del usuario y en su caso, de instalación y configuración de cada uno de los equipos en idioma español, impreso o en medio magnético u óptico.

Para realizar las actividades descritas, FONATUR a través de la Subdirección de Tecnología de Información brindará algunas facilidades a Compucentro, S.A. de C.V. como la acreditación de acceso a las Oficinas, designación de personal que coordinará la recepción e instalación de los equipos, solucionar dudas técnicas y definir en conjunto con Compucentro, S.A. de C.V. los parámetros generales para la configuración. Así mismo, FONATUR a través de la Subdirección de Tecnología de Información, verificará el procedimiento de las instalaciones de equipo y será la única facultada para resolver situaciones no contempladas en las bases de la presente licitación, durante todo el proceso de instalación.

FONATUR a través de la Subdirección de Tecnología de Información proporcionará todos los servicios de red necesarios y dentro de las posibilidades técnicas y normativas ajustes a los servicios de red.

#### 4. DISPONIBILIDAD

##### 4.1. MESA DE SERVICIOS (HELP DESK) Y SOPORTE EN SITIO CON NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS (SLA's)

Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará a "FONATUR OPERADORA" una Mesa de Servicios (Help Desk), que deberá de recibir, administrar y operar el monitoreo de fallas, mantenimiento correctivo, así como la generación respectiva de los reportes establecidos y la supervisión del cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos (SLA's).

Se anexa el procedimiento que se utilizará para reportar, atender, dar seguimiento y resolver los incidentes en las diferentes localidades, en donde quedarán instalados los equipos y Servicios objeto de la presente Licitación. Los procedimientos comprenden un nivel de control al que pueda recurrir "FONATUR OPERADORA" para reportar anomalías en los procedimientos y tiempos requeridos para la atención y solución de los incidentes.

##### 4.1.1. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES.

La Mesa de Servicios junto con el soporte en sitio resolverá el 100% de los reportes de servicio que sean solicitados por "FONATUR OPERADORA" en los tiempos de solución establecidos.

Compucentro, S.A. de C.V. contará con la infraestructura de equipos de cómputo y comunicaciones, el software y las condiciones de seguridad física y lógica para el adecuado desarrollo de las labores de la Mesa de Servicios, que permitan a "FONATUR OPERADORA" el levantamiento de reportes o tickets para los incidentes y demás solicitudes de servicio que se generen a través de los siguientes medios de comunicación, en forma obligatoria:

- a. Número telefónico con capacidad de recibir al menos 7 llamadas simultáneas.
- b. Número telefónico 01-800
- c. Correo electrónico
- d. Fax

Se dará un número de folio para su seguimiento.

La Mesa de Servicios tiene la capacidad para que "FONATUR OPERADORA" den seguimiento a la resolución de los incidentes, tickets o reportes.

La aplicación de la Mesa de Servicios cuenta con una interface Web que facilitará a "FONATUR OPERADORA" revisar el estado que guardan los incidentes, así como permitir dar seguimiento del escalamiento de atención que se da a los mismos. La página Web, además de permitir el levantamiento de tickets y reportes, proporcionará orientación para la solución de problemas frecuentes y permitir a Compucentro, S.A. de C.V. la creación de una base de conocimiento.

Esta herramienta será de acceso WEB y permitirá al personal autorizado a través de los enlaces informáticos con usuario y contraseña, acceder a conocer en línea el status que guardan todos los tickets de reportes que se generen, así mismo, esta herramienta es un producto existente en el mercado, es decir, ha sido utilizado cuando menos en un proyecto anterior de características similares al menos en cuanto a funcionamiento y capacidad se refiere, del cual se incluyen los datos generales para su corroboración por parte de la Convocante:

- Instituto de Investigaciones Eléctricas, Ing. Ramón Vera, Ing. Ramón Vera Hernández, correo: [rvera@iie.org.mx](mailto:rvera@iie.org.mx), tel. 01 777 3623 811 ext. 7079

Compucentro, S.A. de C.V. cuenta con un sistema dedicado a las funciones de Mesa de Servicios, el cual es capaz de soportar los requerimientos de la administración de incidentes, problemas, cambios y configuraciones descritas en las secciones anteriores y contemplando al menos las siguientes funciones:

1. Generación de reportes de acuerdo a lo establecido en la presente Convocatoria.
2. Canalizar y registrar cualquier tipo de falla en forma ordenada y eficiente.
3. Registro y seguimiento de incidentes.
4. Administrar el ciclo de vida de los incidentes reportados.
5. El sistema maneja SLA's.
6. El sistema soporta la integración a la Base de Datos de Administración de la Configuración de los equipos nuevos.
7. El sistema integrará de manera automática notificaciones vía e-mail, entre otros para notificación de problemas.

8. El sistema realizará escalamiento automático de problemas.  
 9. El sistema cuenta con la capacidad de integrar documentos digitalizados; todos los reportes de servicios serán digitalizados por Compucentro, S.A. de C.V. y estarán disponibles vía WEB para la consulta de los mismos por parte del "FONATUR OPERADORA".

Los niveles de servicio requeridos por el "FONATUR OPERADORA" para la Mesa de Servicios estarán basados en el siguiente cuadro:

Índice	Descripción	Objetivo	Cálculo	Nivel de Servicio
RC	Rapidez para contestar *	15 segs.	$1-(RC / 24x60x60)$	99.9826 %
TE	Tiempo en espera *	90 segs.	$1-(TE / 24x60x60)$	99.8958 %
IA	Índice de abandono de llamadas	3%	$100 - IA$	97 %
TL	Tiempo de la llamada	8 mins.	$1-(TE / 24x60)$	99.4444 %
ISU	Índice de Satisfacción de los Usuarios	90%	ISU	90 %
DI	Documentación de Incidentes	100%	DI	100 %

A. El nivel solicitado para la Mesa de Servicios (NSMS) se calculará multiplicando todos los factores, de acuerdo a la siguiente fórmula:

a.  $NSMS = .999826 * .998958 * .97 * .994444 * .9 * 100 = 0.8670$

B. Para fines de cálculo los índices se tomarán como máximos, por lo que los valores de servicio no podrán ser superiores a las metas. Es decir, si el índice RC se solicita con un valor de 99.9826%, para fines de cálculo éste no podrá ser superior a 99.9826% aunque el resultado real sea superior.

C. Todo resultado por debajo de este promedio será sancionado de conformidad con lo establecido en el numeral definición y métrica de disponibilidad y deductivas de las bases de la presente Licitación.

#### 4.1.2. NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS (SLA's).

El Sistema de Mesa de Servicios permitirá asignar por lo menos tres niveles de servicio, dichos niveles serán los siguientes:

- **Nivel Crítico.-** Equipos de la partida 1 con un tiempo de atención no mayor a 15 minutos y con un tiempo de solución máximo de 24 horas en las Oficinas Centrales de "FONATUR OPERADORA".
- **Nivel Alto.-** Equipos de la partida 2 con un tiempo de atención no mayor a 2 horas y con tiempo de solución máximo de 48 horas para las "FONATUR OPERADORA" en las Oficinas Centrales.
- **Nivel Medio.-** Equipos de la partida 1 con un tiempo de atención telefónica dentro de las primeras 2 horas, y con un tiempo de solución máximo de 60 horas para "FONATUR OPERADORA" en sus Oficinas Foráneas.

El tiempo de atención para el nivel crítico y el nivel alto se refiere al tiempo en que el técnico se presenta a revisar la falla, sin embargo Compucentro, S.A. de C.V. considerará que para el nivel medio el tiempo de atención especificado es vía telefónica.

#### CLASIFICACIÓN DE EVENTOS.

Todos los eventos estarán clasificados desde su generación o solicitud como "prioridad normal" y serán atendidos de acuerdo a los tiempos de solución a fallas según el nivel de servicio requerido, salvo en aquellos eventos que el personal responsable designado por el "FONATUR OPERADORA" indique y lo clasifique como de "prioridad alta", la Mesa de Servicios y el personal de soporte en sitio en "FONATUR OPERADORA", atenderán dicho evento por encima de aquellas solicitudes de servicio que estuvieran siendo soportadas.

#### 4.2. DEFINICIÓN Y MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD Y DEDUCTIVAS.

Se define como el porcentaje de tiempo en que un servicio cumple con el objetivo de la función para la que fue diseñado. Se considera que el Servicio está disponible cuando la totalidad de sus componentes incluyendo el hardware y software operan correctamente bajo los requerimientos solicitados.

El tiempo de vida de un reporte de falla empezará a contar en el momento que Compucentro, S.A. de C.V. reciba la notificación por parte de la Mesa de Ayuda de FONATUR a través de la Subdirección de Tecnología de Información. Para aquellos casos en los que se generen alarmas y/o notificaciones automáticas, el tiempo iniciará a partir de que el sistema las haya registrado. Los tiempos de solución de incidentes se medirán en horas hábiles, es decir, si un reporte de falla es levantado en la última hora laboral del día, el nivel de disponibilidad empezará a medirse a partir de la primera hora del siguiente día laboral.

La atención de los incidentes se refiere a horarios laborales mismos que van de las 9:00 a 19:00 hrs.

En la tabla siguiente se establecen los niveles de servicio en cuanto a disponibilidad por componente de servicio (equipo) se refiere. Así mismo se definen las deductivas que serán aplicadas en caso de incumplimiento del nivel del servicio objetivo.

Parámetro de Medición	Nivel de Servicio	Deductiva Mensual
Mesa de Servicios	NSMS= 0.8670 equivale al 100%	1 % por no cumplir al 100% el nivel de servicio mensual determinado por el importe total de la factura mensual
Nivel Critico Equipos de la partida 1 en las Oficinas Centrales de "FONATUR OPERADORA"	Atención 15 min. Solución 4 hrs.	0.04 % por cada hora de atraso en la atención o solución determinado por el importe total de la factura mensual
Nivel Alto Equipos de la partida 2 en las Oficinas Centrales de "FONATUR OPERADORA"	Atención 2 hrs. Solución 48 hrs.	0.02 % por cada hora de atraso en la atención o solución determinado por el importe total de la factura mensual
Nivel Medio Equipo en Oficinas Foráneas de "FONATUR OPERADORA"	Atención 2 hrs. Solución 60 hrs.	0.01 % por cada hora de atraso en la Atención o Solución determinado por el importe total de la factura mensual

DEDUCTIVA POR INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO		
Parámetro de medición	Nivel de servicio	Penalización mensual
Disponibilidad del servicio	43200 minutos por mes	De 99.20% al 99.49%=2% del pago mensual facturado. De 99.00% al 99.19%=4% del pago mensual facturado.
	Disponibilidad Solicitada= 99.50%	<99.00%= 5% del pago mensual facturado.

Parámetro de Medición	Nivel de Servicio	Penalización Mensual
Cumplimiento de la fecha indicada para la conclusión de la instalación de los equipos	0 al 50% de equipos instalados	3 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
	51 al 75% de equipos instalados	2 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual.
	76 al 99.9% de equipos instalados	1 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual

**5. CAPACITACIÓN**

- a. Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará la capacitación en las instalaciones de "FONATUR OPERADORA" al personal que operara los equipos, lo anterior, para su buen funcionamiento. La capacitación no se dará vía Web.
- b. La capacitación se llevará a cabo durante el primer mes de iniciada la prestación del servicio, para ello la Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR proporcionará el listado para registro del personal y facilitará las instalaciones donde se llevará a cabo la capacitación. Están consideradas al menos 8 sesiones de capacitación inicial, 6 en horario matutino y 2 en horario vespertino. El detalle de las sesiones de capacitación se definirán con Compucentro, S.A. de C.V. después del fallo de la presente licitación.
- c. Durante la vigencia del contrato, Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará capacitación al personal que por diferentes causas desconozca la operación de los equipos y sean responsables del manejo del mismo. La periodicidad de la capacitación permanente no excederá de dos veces al año.
- d. Compucentro, S.A. de C.V. entregará la documentación necesaria relativa a la operación de los equipos como manuales, anexos e información técnica.
- e. Compucentro, S.A. de C.V. diseñará un tríptico que contenga la información básica, con lenguaje sencillo, claro y preciso del manejo de los equipos instalados en "FONATUR OPERADORA". Compucentro, S.A. de C.V. reproducirá 100 (cien) trípticos en B&N por "RANGO" de equipo multifuncional, previo consentimiento del diseño por parte de la Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR y sin costo para "FONATUR OPERADORA".
- f. La capacitación se enfocará tanto en la operación de los equipos como en el procedimiento de reportar fallas.
- g. Cada sesión de capacitación tendrá una duración aproximada de 2 (dos) horas.
- h. Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará un suplemento en disco compacto del material (presentaciones) con el que se impartió el curso y permitirá a "FONATUR OPERADORA" reproducir a discreción el disco compacto para ser enviado a las oficinas de la misma que cuentan con equipos multifuncionales, impresoras y graficadores, según se requiera.

**6. PERSONAL REQUERIDO POR "FONATUR OPERADORA"**

Compucentro, S.A. de C.V. considerará el personal para otorgar a "FONATUR OPERADORA" los niveles de servicio requeridos, a partir del personal mínimo requerido por FONATUR para la prestación del servicio en las instalaciones de la misma, que será al menos de 3 (tres) personas distribuidas de acuerdo a la siguiente tabla:

ÁREA	UBICACIÓN	PERSONAL	HORARIO	
CENTRO DE IMPRESIÓN Y COPIADO DE DOCUMENTOS Y PLANOS	Oficinas Centrales de FONATUR en Tecoyotitla No. 100 P.B.	2 Operador/técnico (*) de fotocopiado	de 9:00 a 19:00 Hrs.	Lunes a Viernes
		1 Técnico		

Una función primordial del personal técnico será mantener las impresoras y multifuncionales con papel suficiente para que "FONATUR OPERADORA" lleven a cabo sus trabajos de impresión, así como todo lo necesario para proporcionar el servicio de impresión de manera continua, la interrupción del servicio será considerada como servicio no disponible, el papel será proporcionado por "FONATUR OPERADORA".

FONATUR, a través de la Subdirección de Tecnologías de Información, podrá solicitar por escrito el movimiento (cambio de ubicación) de un equipo multifuncional o impresora dentro de las Oficinas de "FONATUR OPERADORA" con al menos un día hábil de anticipación y en las Oficinas Regionales al menos con 3 días de anticipación y se realizará sin costo adicional para FONATUR y/o sus Filiales.

En caso de generarse reportes de servicio en las Oficinas foráneas de "FONATUR OPERADORA", se aplicaran los niveles de servicio requeridos por "FONATUR OPERADORA".

Compucentro, S.A. de C.V. será el único responsable de las obligaciones patronales y laborales con el personal asignado para la prestación del presente servicio como empresario y patrón de sus trabajadores.

Compucentro, S.A. de C.V. proporcionará por escrito los datos de las 3 (tres) personas que fungirán como operador de fotocopiado y operadores técnicos a la Subdirección de Tecnologías de Información a más tardar el 5 día antes del inicio de la prestación del servicio.

La Subdirección de Tecnologías de Información podrá indicar hasta antes de las 20:00 horas, al Operador en turno la necesidad de extender el horario de servicio.

#### 6.1. SUPERVISOR

Compucentro, S.A. de C.V. al inicio de la vigencia del contrato, contará con un elemento que realizará las labores de supervisión en "FONATUR OPERADORA", el cual vigilará el cumplimiento del contrato y será el enlace de control y seguimiento de reportes de soporte y monitoreará el desempeño del servicio en general, el cual estará en el edificio de FONATUR Oficinas Centrales, en horario de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes durante la vigencia del contrato. El Supervisor de cuenta también será responsable de realizar el monitoreo de fallas, solicitudes de toner y toma de lecturas.

#### 6.2. UBICACIÓN DEL PERSONAL.

El personal de Compucentro, S.A. de C.V. asignado en las instalaciones de FONATUR se encontrará ubicado en las Oficinas Centrales ubicadas en Tecoyotitla No. 100 col. Florida Delegación Alvaro Obregón, C.P 01030, México, D.F. y se les asignará un espacio de trabajo para realizar sus labores.

Compucentro, S.A. de C.V. será responsable de proporcionar las herramientas, kits de mantenimiento y todo lo necesario a los operadores técnicos de Compucentro, S.A. de C.V. para desarrollar sus labores.

#### 7. GENERALES

a. Compucentro, S.A. de C.V. instruirá a su personal, para que guarde la debida disciplina y el mayor orden durante el desempeño de sus funciones mientras se encuentre en las instalaciones de "FONATUR OPERADORA".

b. En caso de efectuarse alguna reunión de trabajo en el área de la Dirección General de FONATUR y se requiera del apoyo de fotocopiado con operador, la Subdirección de Tecnologías de Información notificará a Compucentro, S.A. de C.V. por medio de un correo del personal autorizado, con un tiempo no menor de 4 horas, para que se preste este servicio, el cual no representará un gasto adicional para FONATUR.

c. La Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR asignará en los dos días hábiles siguientes a la conclusión de cada mes calendario, a un servidor público que realizará la verificación de los contadores de cada uno de los equipos instalados en las Oficinas Centrales y foráneas de "FONATUR OPERADORA", dicha verificación deberá ser posible realizarla vía electrónica, no manual, de manera conjunta con el supervisor de Compucentro, S.A. de C.V.

d. La Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR dispondrá de tarjetas de control de asistencia en las Oficinas Centrales de "FONATUR OPERADORA" donde se encuentre asignado personal de Compucentro, S.A. de C.V., para que registre la entrada y salida de acuerdo con los horarios establecidos en el cuadro del numeral 6 de las bases de la presente licitación.

e. Todo el personal de Compucentro, S.A. de C.V. que se encuentre en las instalaciones de "FONATUR OPERADORA" portará en un lugar visible su credencial con el nombre de la empresa, el nombre del técnico, fotografía y vigencia que los acredite como empleados de Compucentro, S.A. de C.V.

f. Todo el personal asignado por Compucentro, S.A. de C.V. a las instalaciones de FONATUR portarán uniforme que los identifique como personal del Licitante cuando menos con playera tipo polo con logotipo de Licitante y pantalón de vestir o en su defecto, convenido con Compucentro, S.A. de C.V.

g. Todo el personal asignado por Compucentro, S.A. de C.V. contará con las herramientas y materiales necesarios para el desempeño óptimo de sus actividades diarias.

h. El personal de Compucentro, S.A. de C.V. tendrá una tolerancia de 15 minutos en la hora de entrada, vencido éste término y hasta los 30 (treinta) minutos se tomará como retardo por cada retardo se elaborará una incidencia y por cada tres incidencias se hará acreedor a una sanción.

i. Al registrar su entrada después de los 30 minutos se considerará como falta y se hará acreedor a una incidencia, las inasistencias del personal técnico y operativo de Compucentro, S.A. de C.V. serán sustituidas a más tardar en 2 (dos) horas.

j. El horario de comida del personal de Compucentro, S.A. de C.V. será de 60 minutos, escalonando las salidas del personal a fin de no dejar el centro de copiado sin operador. La persona que coordinará los horarios será la designada por la Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR.

- k. Los centros de copiado no se dejarán descubiertos, por lo que en caso de alguna inasistencia de uno de los operarios, la Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR lo reportará a Compucentro, S.A. de C.V. y éste enviará a otro operario en un lapso no mayor a 2 (dos) horas para cubrir el servicio.
- l. Con el fin de tener control sobre el personal de Compucentro, S.A. de C.V., la Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR levantará incidencias por las siguientes causas:
  - 1. No portar uniforme y credencial en lugar visible.
  - 2. Estar fuera de su área asignada dentro del horario de trabajo.
  - 3. Realizar tareas que no le corresponden.
  - 4. No guardar la debida disciplina mientras se encuentra dentro de las instalaciones de **"FONATUR OPERADORA"**.
  - 5. Realizar por su cuenta trabajos de fotocopiado, impresión o escaneo sin previa autorización.
  - 6. Por registro de entrada después de su horario.
  - 7. Por inasistencia (falta).
  - 8. Si el personal se retira antes de su horario de salida.
- m. Las incidencias señaladas en el punto anterior, serán entregadas por la Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR a Compucentro, S.A. de C.V.
- n. FONATUR a través de la Subdirección de Tecnologías de Información podrá solicitar mediante escrito la sustitución de uno o varios operadores que a su criterio no satisfagan las necesidades de servicio, lo cual se deberá documentar con un acta, elaborada entre el coordinador de la Subdirección de Tecnologías de Información y el supervisor del contrato por parte del Compucentro, S.A. de C.V., dicha sustitución deberá ser realizada a más tardar al quinto día hábil, contado a partir de la fecha del Acta correspondiente.
- o. Si Compucentro, S.A. de C.V. requiere realizar cambios en la plantilla del personal, deberá notificarlo a la Subdirección de Tecnologías de Información de FONATUR, al menos con 5 (cinco) días hábiles de anticipación.
- p. FONATUR informa que el personal asignado realizará única y exclusivamente tareas solicitadas para llevar a cabo el servicio de fotocopiado, impresión, escáner y fax, a través de multifuncionales, impresoras y graficadores.

**8. ENTREGABLES.**

Todo documento solicitado será entregado en formato electrónico conteniendo información detallada, impresa y firmada a solicitud del **"FONATUR OPERADORA"**.

**8.1. REQUISITOS QUE CUMPLE COMPUCENTRO, S.A. DE C.V. EN EL PROCESO DE LA LICITACIÓN.**

Compucentro, S.A. de C.V. incluye en su Proposición Técnica como anexos al presente documento:

Entregable	Descripción
Carta de personal calificado	Carta en papel preferentemente membretado, firmada por el representante legal de la empresa, en la que manifieste que cuenta con el personal calificado y debidamente certificado sobre los diferentes componentes activos que formen parte de su solución para conducir las tareas de instalación, puesta en marcha, configuración, soporte, monitoreo y operación de los equipos.
Curriculum Vitae	Curriculum vitae
Carta de estándares tecnológicos	Carta firmada por el representante legal de la empresa, en la que manifieste que de resultar adjudicado, se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos definidos en el presente o en el futuro por <b>"FONATUR OPERADORA"</b> .
Carta de cumplimiento de los SLA's	Carta compromiso de cumplimiento. Dichos niveles de servicios se especifican en el punto descrito como SLA's (Acuerdo de niveles de Servicio).
Carta de equipos nuevos	Carta firmada por el Representante Legal de la empresa, en la que manifieste que los equipos son nuevos, originales, no reciclados ni re-manufacturados.
Carta de refacciones	Carta firmada por el Representante Legal de la empresa, en la que manifieste que los equipos propuestos, sus refacciones y consumibles han sido probados y se contará con ellos durante la vigencia del Contrato.
Cartas del fabricante	El Licitante debe contar con el respaldo directo del fabricante para cada uno de los equipos que componen su Proposición, lo cual debe comprobar mediante la presentación de copias de las cartas del representante autorizado.
Cartas del fabricante	En sustitución del equipo heliográfico se podrá ofertar un equipo xerográfico con un ancho mínimo para copiar de 42", siempre y cuando los licitantes presenten como parte de su propuesta técnica una carta original del fabricante donde establezca que no cuenta con equipos con capacidad de copia de 60" en el mercado.
Organigrama de la empresa	De manera general presentar el organigrama de los responsables de la ejecución de las diferentes actividades y fases del proyecto
Relación de Centros de Servicio	Presentar una relación de al menos 1 Centro de Servicio por capital en cada Estado.
Carta de Obligado solidario del fabricante	Donde se compromete a cumplir con las garantías establecidas en la

	presente Convocatoria.
Estrategia de solución	<p>Describir la solución de forma global que el Licitante utilizará en la entrega de los servicios, aplicándola a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitoreo</li> <li>• diagrama de centro de costos</li> <li>• logística de distribución de consumibles (tóner cartuchos, refacciones) y cambios de equipos.</li> </ul>
Descripción de la infraestructura	<p>Descripción detallada de las especificaciones técnicas de toda la infraestructura que formará parte de la solución propuesta por el Licitante para la entrega y operación de los Servicios, relacionando los equipos contra los Servicios solicitados por "FONATUR OPERADORA" describiendo las características técnicas de cada uno de ellos. Desde el equipo en sí hasta todos sus accesorios, como: conectores, cables, antenas, drivers, etc. Para este entregable, el Licitante debe apegarse a la infraestructura marcada y solicitada en el punto 3 "Infraestructura requerida para el servicio"</p>
Carta del fabricante	<p>El Licitante deberá proporcionar carta del fabricante firmada por el representante legal en donde indique que todos los equipos ofertados objeto de esta Licitación corresponden al último modelo desarrollado por el fabricante y vigente en el mercado y cumplen con todas las características técnicas solicitadas.</p>
Información técnica	<p>Respaldo documental de la infraestructura propuesta, pueden ser, manuales, folletos, etc. (electrónico e impreso)</p>
Diagramas	<p>Diagramas esquematizados del diseño de la solución técnica ofertada por el Licitante; en cada uno de las Oficinas de "FONATUR OPERADORA".</p>

**8.2. ENTREGABLES POR ÚNICA VEZ POR PARTE DE COMPUCENTRO S.A de C.V. EN CASO DE RESULTAR GANADOR.**

Posterior al fallo de la Licitación, dentro de los 5 días naturales siguientes, los representantes de la Subdirección de Tecnología de Información se reunirán con Compucentro, S.A. de C.V. para planear la transición al proyecto; como resultado se hará la entrega en el séptimo día hábil siguiente al fallo de la Licitación de lo que a continuación se describe (estos entregables son adicionales a los presentados en la etapa de Licitación) al coordinador del proyecto por parte de FONATUR, en horario de 09:00 a las 18:00 horas.

Entregable	Comentario	Deductivas
Equipo de trabajo del Licitante	<p>Debe presentar el esquema para la administración del Servicios, al menos, con el organigrama de los responsables de la ejecución de las diferentes actividades y fases del proyecto, nombres, cargos, directorio telefónico, logística de coordinación interna con el "FONATUR OPERADORA", para la prestación del Servicios en cumplimiento a los plazos y niveles exigidos en la presente Licitación, escalamiento de necesidades y/o problemas.</p>	<p>0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual.</p>
Plan de Trabajo	<p>Debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de actividades por etapa dentro del proyecto</li> <li>• Fecha de entrega de infraestructura</li> <li>• Fecha de instalación y configuración de los equipos</li> <li>• Fecha de desarrollo de aplicaciones por cada uno del Servicios.</li> <li>• Descripción detallada del plan de dotación de consumibles y Personal Técnico de Soporte en Sitio por Oficina y por empresa.</li> </ul>	<p>0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual</p>
Plan de cumplimiento de niveles de servicio	<p>Debe ser contemplado para el periodo de Visión y Análisis, implementación, estabilización y operación del servicio.</p>	<p>0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual</p>
Esquema de retiro de consumibles	<p>Debe incluir el esquema operativo, finamente detallado con proceso de recolección y retiro de cada inmueble.</p>	<p>0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual</p>
Afinación de información técnica	<p>Respaldo documental de la infraestructura propuesta, pueden ser, manuales, folletos, etc.</p>	<p>0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual</p>

Matriz de escalamiento.	Para la solución de incidentes se debe entregar una matriz de escalamiento incluyendo tiempos de escalación por nivel y datos de localización del personal referido en la misma.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
Inventario inicial de equipo.	Debe de ser entregado en formato electrónico e incluir marca, modelo, número de serie, características de todos los equipos que integren la solución, incluyendo datos de ubicación y configuración inicial.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
Formato de Implementación	El Licitante ganador deberá presentar este documento una vez que haya concluido la implementación en cada inmueble; un formato por Oficina y por empresa.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual.
Consola de monitoreo	Consola para el equipo de la Subdirección de Tecnologías de Información de toma de contadores; deberá ser entregada al finalizar la etapa de implementación del proyecto.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
Formatos de Servicio	El Licitante ganador debe entregar, de manera enunciativa más no limitativa, los formatos con los que realizará la toma de contadores del Servicio, hojas de estado de uso, hojas de servicio, contadores finales.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
Plan de Capacitación	Documento que el Licitante ganador, durante la etapa de Visión y análisis, debe entregar a "FONATUR OPERADORA".	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
Esquema de atención de incidentes temporal	Se debe entregar una propuesta del esquema de cómo solventara los incidentes que se presenten durante la fase de implementación del Servicio.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
Reporte de avance de Implementación	Durante la etapa de implementación, el Licitante ganador debe entregar al "FONATUR OPERADORA" un reporte diario con el avance en cada inmueble.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
Diagramas	Todos los diagramas que formen parte de la Proposición Técnica deberán estar diseñados en Microsoft Visio, y cada página deberá estar debidamente rotulada, incluyendo el nombre del proyecto, el título del gráfico y el número de diagrama o figura. Estos diagramas, junto con el resto de la presentación deberán entregarse en formato electrónico además del original en papel, tal como lo marca la Licitación que contiene las bases de la Licitación. La documentación en medios electrónicos deberá entregarse en Medios Ópticos (sólo CD-ROM ó DVD-ROM), o en módulos de memoria extraíbles de tipo FLASH o similares.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual

**8.3. ENTREGABLES PERIÓDICOS POR PARTE DEL COMPUCENTRO, S.A. DE C.V. EN CASO DE RESULTAR GANADOR.**

Durante la implementación, estabilización y operación del proyecto, Compucentro, S.A. de C.V. presentará a "FONATUR OPERADORA", dentro de los 5 días hábiles siguientes a la terminación del mes se hará la entrega al coordinador del proyecto por parte de FONATUR, en horario de 09:00 a las 18:00 horas de lo que se describe a continuación:

Reporte Entregable		Comentario	Deductivas	
Medición de niveles de Servicio	Mensual	Incidentes	El detalle de los incidentes presentados durante el periodo en cuestión, presentado los tiempos de apertura, asignación y solución de cada uno, y si es el caso el estado en que se encuentra, indicando los penalizados en cuanto a la entrega y disponibilidad por servicio.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
		Disponibilidad	Estado de los problemas del periodo por servicio, que incluya las solución temporal o	0.5 % por cada día natural de atraso



			definitiva de los mismos.	determinado por el importe total de la factura mensual
		Cambios	Altas, bajas y cambios de componentes de servicio realizados en el periodo por servicio, incluyendo los de configuración.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
Consumo	Mensual	Impresión	Debe incluir el desglose del consumo bien identificado y separado por cada servicio, nivel de usuario, grupo de usuarios, área, inmueble: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multifuncional una y dos caras</li> <li>• Mediano volumen</li> <li>• Impresoras de color en el periodo</li> </ul>	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
		Fotocopiado	Desglose del consumo bien identificado y separado por cada servicio, nivel de usuario, grupo de usuarios, área, inmueble: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multifuncional una y dos caras</li> <li>• * Alto volumen.</li> </ul>	
Inventario	Mensual		Actualización del inmediato anterior que incluya altas, bajas y cambios, debe ser entregado en formato electrónico.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual
Centro de Costos.	Mensual		Formato y manera de entrega serán, a solicitud de "FONATUR OPERADORA", por usuarios, sub grupos o grupos.	0.5 % por cada día natural de atraso determinado por el importe total de la factura mensual

## 9. FACTURACIÓN

a. Compucentro, S.A. de C.V. entregará junto con la facturación mensual, archivo impreso que contenga el reporte de los equipos multifuncionales, con la ubicación y consumo que sirvieron para el cálculo de los datos de facturación.

b. La Subdirección de Tecnología de Información de FONATUR será la encargada de administrar y monitorear que los Servicios Integrales de Impresión y Fotocopiado para FONATUR y sus empresas Filiales se proporcionen de acuerdo a lo solicitado en las bases de la Licitación, no obstante las empresas Filiales de FONATUR nombrarán vía oficio a un enlace, quien validará mensualmente que los servicios reportados por el Licitante ganador cumplen con lo estipulado en el contrato para el equipo instaurado en sus Oficinas Centrales y Foráneas y autorizarán a través de su firma, el pago correspondiente por los servicios devengados.

En caso de presentarse fallas en el servicio, el personal designado por cada una de las Filiales levantará el reporte correspondiente con Compucentro, S.A. de C.V., informando a la Subdirección de Tecnología de Información de FONATUR, quien llevará a cabo la supervisión de que dicho reporte sea atendido bajo lo estipulado en el contrato, una vez que dicha falla haya sido resuelta el personal designado por cada una de las Filiales deberá dar su visto bueno a través de la firma del reporte de atención correspondiente.

FONATUR a través de la Subdirección de Tecnologías de Información, dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la concentración de lecturas de los contadores de los equipos, emitirá un documento de volúmenes aceptados como parte del proceso de conciliación, los cuales deberán coincidir con la información de la factura correspondiente y deberá adjuntarse a la misma para el trámite de pago.

## 10. SEGURO POR PARTE DE COMPUCENTRO, S.A. DE C.V.

Todos los equipos ofertados por parte de Compucentro, S.A. de C.V. solicitados en la presenta licitación estarán asegurados bajo la cobertura de la póliza "todo bien todo riesgo" por parte de Compucentro, S.A. de C.V.

## 11. DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO AL TÉRMINO DEL CONTRATO.

Dos meses antes del término del contrato se establecerá, de mutuo acuerdo entre "FONATUR OPERADORA" y Compucentro, S.A. de C.V., el plan de retiro de los equipos de impresión y fotocopiado objeto del contrato.

En caso de que Compucentro, S.A. de C.V. no realice el retiro de los equipos en las fechas establecidas en el plan acordado, la Subdirección de Tecnologías de Información no se hará responsable de la guarda, custodia o conservación ni de pago alguno por cualquier concepto del mismo.

El equipo será devuelto en las condiciones de uso en que se encuentre.

Al concluir la vigencia del contrato, los equipos objeto de esta licitación serán puestos a disposición de Compucentro, S.A. de C.V. en los sitios donde fueron entregados o en caso de reubicaciones, en aquellos a que hubiesen sido

trasladados.

El embalaje y retiro de los equipos, así como cualquier costo adicional correrán por cuenta de Compucentro, S.A. de C.V.

Para el retiro de los equipos propiedad de Compucentro, S.A. de C.V. llenará el formato denominado "retiro de equipo", mismo que contendrá, como mínimo, los siguientes datos: fecha y hora del retiro del equipo; descripción del equipo que se retira, incluidos sus componentes y accesorios; datos de la persona que retira el equipo por parte del prestador del servicio, y observaciones, en su caso.

Concepto	Precio Unitario por copia antes de I.V.A.	Precio Unitario por copia antes de I.V.A. en letra
Impresión B&N	\$ 0.4170	Cero punto cuatro uno siete cero pesos M.N. antes de I.V.A.
Impresión a Color	\$ 1.1699	Uno punto uno seis nueve nueve pesos M.N. antes de I.V.A.
Fotocopiado B&N	\$ 0.4170	Cero punto cuatro uno siete cero pesos M.N. antes de I.V.A.
Fotocopiado Color	\$ 1.1699	Uno punto uno seis nueve nueve pesos M.N. antes de I.V.A.