



CONVENIO MODIFICATORIO AL CONTRATO ABIERTO PURI ANUAL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN PARA EL DISTRITO FEDERAL Y CENTROS INAH, PARTIDA 3, NÚMERO INAH-CNRMS-CS-048/14, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA, ORGANO DESCONCENTRADO DEL GOBIERNO FEDERAL, DEPENDIENTE DE LA SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR JOSÉ FRANCISCO LUJANO TORRES, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO ADMINISTRATIVO, ASISTIDO POR EL SILVIANO GIL ROJAS, EN SU CARÁCTER DE COORDINADOR NACIONAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "EL INSTITUTO", Y POR LA OTRA LA EMPRESA DENOMINADA CONCEPTO RISOGRÁFICO, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA C. MARISELA PEREYRA PÉREZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" DE CONFORMIDAD CON LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

ANTECEDENTES

PRIMERO CON FECHA 28 DE FEBRERO DEL AÑO 2014, "EL INSTITUTO" Y "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" CELEBRARON EL CONTRATO ABIERTO PURI ANUAL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN PARA EL DISTRITO FEDERAL Y CENTROS INAH, PARTIDA 3, NÚMERO INAH-CNRMS-CS-048/14, MENCIONADO EN EL PROEMIO DEL PRESENTE INSTRUMENTO, EN EL CUAL "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" SE OBLIGO A REALIZAR LOS TRABAJOS DESCRITOS EN LA CLÁUSULA PRIMERA DEL MISMO, HASTA SU CONCLUSIÓN, CONFORME A LAS MODALIDADES, ESPECIFICACIONES Y CARACTERÍSTICAS CONTENIDAS EN EL "ANEXO A" Y "ANEXO B", ACORDE AL SIGUIENTE CUADRO DONDE SE EXPRESAN LOS PRESUPUESTOS MÍNIMOS Y MÁXIMOS A EJERCER DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO:

PARTIDA 3	MONTO MÍNIMO I.V.A. INCLUIDO	MONTO MÁXIMO I.V.A. INCLUIDO
EJERCICIO 2014	\$360,000.00	\$900,000.00
EJERCICIO 2015	\$426,751.20	\$1,066,878.00

Y UN PLAZO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO COMPRENDIDO DEL 01 DE MARZO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2015.

SEGUNDO EL CONTRATO ALUDIDO, SE ENCUENTRA REGULADO POR LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y CONFORME LO PREVISTO EN SU ARTÍCULO 52, EL CUAL ESTABLECE QUE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES PODRÁN DENTRO DE SU PRESUPUESTO APROBADO Y DISPONIBLE, BAJO SU RESPONSABILIDAD Y POR RAZONES FUNDADAS Y EXPLÍCITAS, ACORDAR EL INCREMENTO DEL MONTO DEL CONTRATO O DE LA CANTIDAD DE BIENES, ARRENDAMIENTOS O SERVICIOS SOLICITADOS MEDIANTE MODIFICACIONES A SUS CONTRATOS VIGENTES, SIEMPRE QUE LAS MODIFICACIONES NO REBASAN EN CONJUNTO EL VEINTE POR CIENTO DEL MONTO O CANTIDAD DE LOS CONCEPTOS O VOLÚMENES ESTABLECIDOS EN LOS MISMOS Y EL PRECIO DE LOS BIENES, ARRENDAMIENTOS O SERVICIOS SEA IGUAL AL PACTADO ORIGINALMENTE.

DECLARACIONES

(Handwritten mark)

(Handwritten signature and stamp)
 INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA
 COORDINADOR NACIONAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

I. "EL INSTITUTO" DECLARA:

- I.1 QUE DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN EL ARTÍCULO 7º DE LA LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA, SU **DIRECTORA GENERAL** CUENTA CON FACULTADES SUFICIENTES PARA CONTRATAR Y OBLIGARSE A NOMBRE DE "EL INSTITUTO".
- I.2 **JOSÉ FRANCISCO LUJANO TORRES**, EN SU CARÁCTER DE **SECRETARIO ADMINISTRATIVO**, FIRMA EL PRESENTE CONVENIO DE CONFORMIDAD CON EL PODER QUE LE FUE OTORGADO POR LA DIRECTORA GENERAL DE "EL INSTITUTO", EN EJERCICIO DE LA FACULTAD QUE LE CONFIERE EL ARTÍCULO 7, FRACCIÓN II DE LA LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA, MEDIANTE LA ESCRITURA PÚBLICA NO. 21,891, LIBRO 341, DE FECHA 16 DE AGOSTO DE 2013, ANTE EL LIC. DAVID F. DÁVILA GÓMEZ, NOTARIO PÚBLICO NO. 190 DE LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, FACULTADES QUE A LA FECHA NO HAN SIDO MODIFICADAS O REVOCADAS EN FORMA ALGUNA.
- I.3 QUE RATIFICA EN TODOS SUS TÉRMINOS SUS DECLARACIONES QUE FUERON INCORPORADAS EN EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A QUE SE REFIERE EL ANTECEDENTE PRIMERO DEL PRESENTE CONVENIO.
- I.4 QUE A LA FECHA SE HA DETERMINADO MODIFICAR EL CONTRATO MENCIONADO EN EL ANTECEDENTE PRIMERO DE ESTE INSTRUMENTO, POR LO QUE SE REQUIERE LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONVENIO MODIFICATORIO, DE CONFORMIDAD A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 52 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

II. "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" DECLARA:

- II.1 QUE RECONOCE LA PERSONALIDAD CON LA QUE SE OSTENTA **JOSÉ FRANCISCO LUJANO TORRES**, EN SU CARÁCTER DE **SECRETARIO ADMINISTRATIVO** DEL INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA, EN TÉRMINOS DE LO MANIFESTADO EN LA DECLARACIÓN I.2 DE "EL INSTITUTO" EN EL PRESENTE INSTRUMENTO, POR LO QUE NO ENCUENTRA IMPEDIMENTO LEGAL ALGUNO EN CELEBRAR EL PRESENTE CONVENIO.
- II.2 QUE RATIFICA EN TODOS SUS TÉRMINOS SUS DECLARACIONES QUE FUERON INCORPORADAS EN EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A QUE SE REFIERE EL ANTECEDENTE PRIMERO DEL PRESENTE CONVENIO.
- II.3 QUE CONOCE EL ALCANCE DE LAS MODIFICACIONES MATERIA DEL PRESENTE INSTRUMENTO.
- II.4 QUE CUENTA CON CAPACIDAD JURÍDICA Y DISPONE DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS ELEMENTOS SUFICIENTES PARA CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES OBJETO DEL PRESENTE CONVENIO.

HECHAS LAS DECLARACIONES QUE ANTECEDEN LAS PARTES CONVIENEN EN OBLIGARSE AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

CLÁUSULAS



PRIMERA SE INCREMENTAN LOS SERVICIOS SOLICITADOS DEL CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN PARA EL DISTRITO FEDERAL Y CENTROS INAH, PARTIDA 3, NÚMERO INAH-CNRMS-CS-048/14.

LOS PRESUPUESTOS MÍNIMO, MÁXIMO Y VIGENCIA DEL CONTRATO DEL CUAL DERIVA EL PRESENTE CONVENIO MODIFICATORIO NO SUFREN MODIFICACIÓN ALGUNA, SIN EMBARGO EL INCREMENTO DE LOS SERVICIOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN EN LOS CENTROS DE TRABAJO QUE SE SEÑALAN EN EL "ANEXO UNO" DEL PRESENTE CONVENIO, SERÁ A PARTIR DEL DÍA 01 DE JULIO DE 2015 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015.

EL PRESENTE CONVENIO PODRÁ DEJAR DE SURTIR SUS EFECTOS UNA VEZ QUE SE HAYA EJERCIDO EL PRESUPUESTO MÁXIMO DEL CONTRATO ORIGINAL.

SEGUNDA "EL INSTITUTO" SE OBLIGA A CUBRIR A "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" LOS IMPORTES SEÑALADOS EN LA CLÁUSULA SEGUNDA MEDIANTE MENSUALIDADES VENCIDAS, DEBIENDO INDICAR EL NÚMERO DE COPIAS O IMPRESIONES GENERADAS EN CADA PERÍODO, CANTIDADES QUE SERÁN LIQUIDADAS DE CONFORMIDAD AL SIGUIENTE CUADRO:

NO.	RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE PAGO	CENTRO DE PAGO
PARTIDA 3	COORDINACIÓN NACIONAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	TESORERÍA GENERAL DEL INSTITUTO UBICADA EN INSURGENTES SUR, NÚMERO 421, PLANTA BAJA, COLONIA HIPÓDROMO, C.P. 06100, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, MÉXICO, D. F.

EL PAGO SE REALIZARÁ EN MONEDA NACIONAL, A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA, DENTRO DE LOS VEINTE DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA PRESENTACIÓN, VALIDACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA FACTURA CORRESPONDIENTE, LA CUAL DEBERÁ CONTENER LOS SELLOS Y FIRMAS DE ACEPTACIÓN, PARA EL DISTRITO FEDERAL POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES Y EN EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA POR EL TITULAR DE CADA CENTRO DE TRABAJO.

LA FACTURA QUE PRESENTE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" PARA TRÁMITE DE PAGO DEBERÁ CUMPLIR CON TODOS LOS REQUISITOS FISCALES NECESARIOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE EN EL MOMENTO DE HACER EL PAGO, LA CUAL DEBERÁ IR A FAVOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA, CON DOMICILIO FISCAL EN CORDOBA, NÚMERO 45, COLONIA ROMA, C.P. 06100, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL; R.F.C.: INA-460815 GV1.

DE IGUAL MANERA EL PAGO DE LOS SERVICIOS QUEDARÁ CONDICIONADO, PROPORCIONALMENTE, AL PAGO QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" DEBA EFECTUAR POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES, EN EL ENTENDIDO DE QUE EN EL SUPUESTO DE QUE SEA RESCINDIDO EL PRESENTE CONTRATO, NO PROCEDERÁ EL COBRO DE DICHAS PENALIZACIONES NI LA CONTABILIZACIÓN DE LAS MISMAS PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 95 Y 97 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.





- TERCERA** "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" SE OBLIGA A PROPORCIONAR EL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN PARA EL DISTRITO FEDERAL Y CENTROS INAH, PARTIDA 3, CONFORME A LO DESCRITO EN EL "ANEXO A" Y "ANEXO B" DEL CONTRATO ORIGINAL, QUE DEBIDAMENTE FIRMADOS POR LAS PARTES SE INTEGRARON AL CITADO INSTRUMENTO.
- CUARTA** "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" EXPRESA SU CONFORMIDAD CON EL OBJETO DEL PRESENTE CONVENIO Y SE OBLIGA A REALIZAR LOS TRABAJOS ALUDIDOS DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, LAS ESPECIFICACIONES, CARACTERÍSTICAS, PROGRAMA Y PRECIOS APROBADOS POR "EL INSTITUTO", CONTENIDOS EN EL CITADO "ANEXO A" Y "ANEXO B" DEL CONTRATO ORIGINAL Y "ANEXO UNO" Y "ANEXO DOS" DEL PRESENTE CONVENIO.
- QUINTA** "LAS PARTES" CONVIENEN EN QUE CON EXCEPCIÓN DE LO QUE EXPRESAMENTE SE ESTIPULA EN LOS TÉRMINOS DE ESTE CONVENIO, SE OBLIGAN CONFORME A TODAS Y CADA UNA DE LAS CLAUSULAS DEL CONTRATO ORIGINAL Y SU "ANEXO A" Y "ANEXO B", ASÍ COMO AL "ANEXO UNO" Y "ANEXO DOS" DEL PRESENTE CONVENIO.
- SEXTA** PARA LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONVENIO, LAS PARTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES FEDERALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, RENUNCIANDO A LA QUE POR SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO, O POR CUALQUIER OTRA CAUSA PUDIERA CORRESPONDERLES.

EL PRESENTE CONVENIO SE FIRMA EN CINCO EJEMPLARES ORIGINALES, EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, A LOS 01 DÍAS DEL MES DE JULIO DEL AÑO 2015.

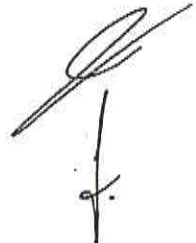
POR "EL INSTITUTO"

POR "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"


INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA
COORDINACIÓN NACIONAL DE ASUNTOS DE SERVICIOS
JOSE FRANCISCO LUJANO TORRES
SECRETARIO ADMINISTRATIVO


C. MARISELA PEREYRA PÉREZ
APODERADA LEGAL DE LA EMPRESA
CONCEPTO RISOGRAFICO, S.A. DE C.V.


SILVANO GIL ROJAS
COORDINADOR NACIONAL DE RECURSOS
MATERIALES Y SERVICIOS



“ANEXO UNO”

**INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA
COORDINACIÓN NACIONAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

“El Instituto” encomienda a “El prestador de servicios” y este se obliga a prestar el servicio de fotocopiado e impresión para el Distrito Federal y Centros INAH, Partida 3, conforme a lo siguiente:

Generalidades de los servicios:

1. “El prestador de servicios” se compromete a que los equipos asignados para la prestación del “Servicio” serán digitales, funcionalmente nuevos (reconstruidos/remanufacturados) y de la misma marca.
2. “El prestador de servicios” deberá presentar copia simple y original para cotejo, de la constancia que demuestre que los equipos propuestos cumplen con la Norma Oficial Mexicana NOM-016-SCFI-1993 y la Norma Mexicana NMX- I-011-NYCE-2003. La certificación deberá ser de los equipos con que prestara los servicios.
3. “El prestador de servicios” se compromete a entregar los equipos, instalarlos y dejarlos en condiciones apropiadas para su operación en los Centros de Trabajo que se detallan en el presente anexo, a partir del día 01 de Julio de 2015.
4. Para el seguimiento de reportes de mantenimientos correctivos “El prestador de servicios” deberá utilizar la herramienta de Mesa de Servicio con que cuenta el Instituto, (mesadeayuda.inah.gob.mx/otrs/index.pl) a la cual se le dará acceso y capacitará en su utilización. Debe considerar que: el ticket de atención será creado en la herramienta mesa de servicio mediante el envío de solicitud a la dirección de correo electrónico (soporte_fotocopiado@inah.gob.mx), que inmediatamente enviará una notificación a la cuenta de correo electrónico de “El prestador de servicios”; una vez asignado dicho ticket se deberá documentar en la herramienta cada acción relevante respecto al caso y una vez concluida la atención deberá agregar una nota con cambio de propietario al personal del Instituto designado por la CNRMS como supervisor del servicio y, se deberá anexar a dicho ticket la copia digital de la orden de servicio original que ampare la visita así como la firma de conformidad del Administrador del Centro de Trabajo.
5. “El prestador de servicios” se compromete a que en caso de ser requerido algún equipo adicional, la Coordinación Nacional de Recursos Materiales y Servicios realizará la solicitud por escrito, la cual deberá ser atendida en un lapso no mayor a 5 días hábiles.
6. “El prestador de servicios” se compromete que en caso de que se solicite un cambio de equipo, cambio lugar, cambio de características y domicilio, se realizará dentro de los cinco días hábiles contados a la fecha de solicitud, sin cargo al Instituto.

PARTIDA 3

Se requieren equipos con las siguientes especificaciones:

COMPONENTE	CARACTERÍSTICAS
Velocidad de fotocopiado	Mínimo 28 ppm
Protocolo de comunicación	TCP/IP
Tarjeta de red	Ethernet 10/100 Base T
Administración remota	Vía web
Alimentador automático de originales	Capacidad de 50 originales
Charola multipropósito	1
Impresión dúplex	Procesador de documentos automático con reversión
	Escaneo Color y B/N velocidad de escaneo de copia de



Función de escáner	28 ipm. Estándar con procesador de documentos, dúplex.
Resolución de escaneo	Hasta 600 DPI
Destinos de escaneo	Funciones de escaneo: a PC, a E-Mail, a USB, Interfax de Host que permite funciones de impresión desde USB y Escaneo a USB.
Seguridad	Cuenta con códigos de acceso

*El servicio no incluye papel, este será suministrado por cada Centro de Trabajo.


Los domicilios para la prestación de los servicios serán:


CENTRO DE TRABAJO	UBICACIÓN	CANTIDAD
Coordinación Nacional de Recursos Materiales y Servicios (Subdirección de Protección Civil)	Insurgentes Sur, número 421, Piso 5, Colonia Hipódromo, C.P. 06100, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.	1
Coordinación Nacional de Antropología	Avenida San Jerónimo, número 880, Colonia San Jerónimo Lidice, C.P. 10200, Delegación Magdalena Contreras, México, Distrito Federal. Teléfono: 40405400 Ext.: 413729	1
Coordinación Nacional de Asuntos Jurídicos (Dirección de Registro Público de Monumentos y Zonas Arqueológicas e Históricas)	Avenida Victoria, número 110, Piso 5, Colonia Copilco El Bajo, C.P. 04340, Delegación Coyoacán, México, Distrito Federal. Teléfono: 56161141; 55163764.	1

PARTIDA 3			
PRECIO POR COPIA	SUBTOTAL	16% I. V. A.	TOTAL
\$2.79	\$2.79	\$0.45	\$3.24

POR "EL INSTITUTO"

POR "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"


LIC. JOSÉ EDUARDO ANDRADE BARAJAS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES DE LA
COORDINACIÓN NACIONAL DE RECURSOS
MATERIALES Y SERVICIOS


C. MARISELA PEREYRA PÉREZ
APODERADA LEGAL DE LA EMPRESA
CONCEPTO RISOGRÁFICO, S.A. DE C.V.

**INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA
COORDINACIÓN NACIONAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

INTRODUCCIÓN EN EL USO DE LA INFRAESTRUCTURA

"El prestador de servicios" deberá proporcionar un curso en sitio a los usuarios de los equipos de fotocopiado, que le indique el área a la cual fue asignado el equipo, las cuales deberán de firmar una lista de asistencia para corroborar que el curso fue impartido.

"El prestador de servicios" deberá proporcionar una cuenta de correo electrónico donde recibirá las peticiones de servicio de soporte, a su vez el proveedor estará obligado a contestar dicho correo confirmado la petición y agregando el número del ticket de atención dentro de los primeros quince minutos después de la recepción del correo. Después de este plazo se considerará como aceptada la solicitud aunque no se haya recibido confirmación por lo que "El Instituto" considerará que ha iniciado el tiempo de atención del incidente.

Para la prestación del servicio deberá llevar a cabo el soporte preventivo y correctivo a las máquinas fotocopiadoras, incluyendo herramientas, refacciones, equipo de respaldo y el personal que considere necesario para cumplir con los niveles de servicio establecidos en el apartado respectivo a partir de que sea recibido el reporte de incidente por parte del prestador de servicios.

Deberá solicitar la firma del enlace administrativo para que valide la reparación, así como la hora y fecha de atención.

SOPORTE TÉCNICO

Deberá realizar el soporte técnico en sitio de acuerdo al nivel de servicio establecido en el apartado respectivo para los casos de que el proveedor requiere retirar el bien para su reparación deberá dejar un bien de respaldo en un plazo no mayor a 48 horas a partir de la hora del reporte del incidente, siempre y cuando esté sea de características iguales o superiores, previa autorización de la Coordinación Nacional de Recursos Materiales y Servicios, a través del Área de Servicios.

Los equipos que hayan sido objeto de tres reportes por falla durante un mes, contando a partir del primer reporte, deberá ser sustituido por otro equipo con las mismas características.

MATERIALES DE CONSUMO

"El prestador de servicios" se compromete a proporcionar todos los materiales de consumo que requieran las máquinas (excluyendo papel), garantizando el suministro de los mismos, dotando a "El Instituto" de los inventarios necesarios para el abastecimiento permanente de tóner y demás insumos que requiera, sin que ello implique costos adicionales para el Instituto.

NIVELES DE SERVICIO

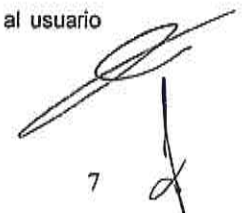
Acuerdos de niveles de servicio (SLA's)

La medición de los niveles de servicio estará compuesta por niveles de servicio (Service Level Agreement SLA) que son los indicadores sobre los niveles y métricas asociadas a los componentes de los servicios a ser prestados por parte de "El prestador de servicios".

Atención de incidentes

Se refiere al tiempo máximo permitido que deberá cumplir "El prestador de servicios" para contactar al usuario afectado en sitio, a partir de que el incidente le sea asignado.

Visita de atención



Se refiere a las visitas que se realizarán de acuerdo al cronograma autorizado

Solución de incidentes

Se refiere al tiempo máximo permitido que deberá cumplir "El prestador de servicios" para restaurar la operación de servicio, contado a partir de que el incidente es atendido por el proveedor y hasta que quede restaurada la operación, la cual deberá ser documentada por parte del prestador de servicios mediante el reporte de incidencias. La Coordinación Nacional de Recursos Materiales y Servicios, a través del Área de Servicios, podrá validar el incidente solucionado con el usuario en cualquier momento.

Abasto de tóner

Se refiere al tiempo máximo permitido que deberá cumplir "El prestador de servicios" para suministrar el tóner en caso de desabasto para algún equipo de fotocopiado, el cual será contado a partir de que sea notificado el incidente de falta de tóner y hasta que quede restaurado el equipo por parte del proveedor, el cual deberá ser documentado en todo momento en el reporte respectivo.

Equipos de fotocopiado

Los SLA's para los equipos de fotocopiado se encuentran establecidos de acuerdo a su perfil, estos niveles de servicio son los siguientes:

///PARTIDA 3

Tipo de equipo	Tiempo máximo de atención de incidentes (a partir del reporte)	Tiempo máximo de solución de incidentes (a partir del reporte)
Renglón 3 "Color"	<=3 horas hábiles	<= 16 horas hábiles

Exclusiones sobre los niveles de servicio

El prestador de servicios quedará relevado de su responsabilidad en el cumplimiento de los niveles de servicio, en la medida en que estos se vean afectados por los puntos descritos a continuación:

- Por causas no imputables al prestador de servicios.
- Cuando el Instituto proporcione acceso a los inmuebles.
- Cambios al equipo efectuados por personal del Instituto y no comunicados al prestador de servicios.
- Circunstancias que constituyan un caso fortuito o causa de fuerza mayor.
- En periodo previos al término de la estabilización de la operación

POR "EL INSTITUTO"

POR "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"

LIC. JOSÉ EDUARDO ANDRADE BARAJAS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES DE LA
COORDINACIÓN NACIONAL DE RECURSOS
MATERIALES Y SERVICIOS

C. MARISELA PEREYRA PÉREZ
APODERADA LEGAL DE LA EMPRESA
CONCEPTO RISOGRAFICO, S.A. DE C.V.