

Introducción

1.1 Objetivo General

Proveer un servicio integral de aprovisionamiento de equipo de cómputo de escritorio bajo demanda, el cual incluya la administración, operación, monitoreo, mantenimiento y soporte técnico de los mismos, para asegurar la continuidad operativa en materia de tecnología de información de cómputo personal de los usuarios de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (en adelante SCJN).

1.2 Objetivo Específico

El objetivo del Servicio de Cómputo de Escritorio (SCE) es el aprovisionamiento, administración y operación de equipos de cómputo personal, así como los servicios integrados que se describen en el presente documento; mediante el concepto de Puesto de Servicio (PS) que se define por:

1. El equipo de cómputo
2. Accesorios (docking, monitor, teclado y mouse)
3. Servicios
 - a. Imagen del software institucional
 - b. Migración de la información
 - c. Entrega
 - d. Monitoreo
 - e. Manejo de configuraciones
 - f. Mantenimiento y soporte técnico

Lo anterior, en un ambiente controlado de forma centralizada, con base en las mejores prácticas reconocidas bajo los estándares de ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) y cumpliendo los niveles de servicio requeridos por la SCJN.

1.3 Alcance

Realizar un procedimiento de contratación del SCE con servicios administrados bajo demanda para el aprovisionamiento de equipo de cómputo de escritorio de última generación.

El prestador de servicios del SCE aprovisionará en su totalidad los componentes siguientes:

- a) Equipo de cómputo, accesorios, servicios operativos, herramientas de administración y monitoreo, así como la implementación de la solución en los tiempos establecidos, y con los niveles de servicio requeridos.
- b) Servicios de operación y administración. Servicio que permita llevar a cabo la operación y administración del día a día en los PS y administración de activos.
- c) Servicios de soporte y mantenimiento. Servicios de mantenimiento y soporte a la infraestructura que comprende el SCE.
- d) Reportes y entregables.

Descripción del Servicio

2.1 Especificaciones Técnicas

2.1.1 Puesto de Servicio

Los PS son aquellos componentes propiedad del prestador de servicios que reemplazarán a los equipos de cómputo que utiliza actualmente la SCJN, la cual especificará los requerimientos mínimos de funcionamiento y nivel de servicio para cada uno de estos.

Los PS están formados por una Unidad de Cómputo con servicios de operación integrados y opcionalmente una Unidad de Accesorios.

El prestador de servicios será responsable de ejecutar la migración de los equipos de cómputo, propiedad de la SCJN o que administra un tercero, en cada uno de los inmuebles descritos en este anexo.

Los equipos que proporcione el prestador de servicios deberán ser nuevos (al inicio del servicio y durante la vigencia del contrato, como parte de las altas de servicios que le sean requeridas), de marca original, ensamblados en fábrica y con las características mínimas mostradas más adelante. No se permitirá el aprovisionamiento de equipo genérico, conocido coloquialmente como cajas blancas (*white boxes*).

La definición de cada uno de los tipos de unidades para los PS considera los requerimientos mínimos del equipo de cómputo que el prestador de servicios deberá proporcionar.

Los servicios de operación integrados a las unidades de cómputo se describen a lo largo de este documento, pero de manera enunciativa más no limitativa, se encuentran los siguientes:

- Generación de la imagen del software institucional
- Migración de la información
- Entrega
- Monitoreo
- Manejo de configuraciones
- Mantenimiento y soporte técnico

A continuación, se presenta una descripción de las unidades de cómputo con las cuales se puede definir un PS:

A. Unidad de Cómputo Móvil Base (UCMB)

Esta unidad es para los usuarios que tendrán un equipo portátil que soporte la ejecución de sistema operativo Windows 10 o superior, capaz de ejecutar aplicaciones institucionales y de oficina; con capacidad para manejar varias aplicaciones de manera simultánea, entre ellas:

- Suite MS Office
- Correo electrónico
- Navegador Web
- Aplicaciones institucionales
- Aplicaciones de apoyo (Acrobat Reader, Winzip o Winrar, entre otros)

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES
LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO
Anexo 2a

- Antivirus institucional

Para este tipo de PS, la SCJN podrá solicitar la Unidad de Accesorios y deberá ser 100% compatible y de la misma marca que el equipo de cómputo propuesto por el prestador de servicios.

La siguiente tabla muestra las características técnicas mínimas para la UCMB:

Componente	Características Técnicas
Sistema Operativo	Ejecución de Windows 10 o superior en español, 64 bits.
Procesador	Intel: Core i7, 4 núcleos de 8ª generación
Memoria de video	256MB de memoria compartida o dedicada.
Memoria RAM	8 GB DDR4
Disco Duro	500 GB a 7200RPM
Suministros	Teclado integrado a chasis en español/latinoamericano de 85 teclas (o estándar) incluyendo 12 teclas de función integrado a chasis Touchpad integrado a chasis
Display	Full HD, Integrado a chasis mínimo 14" en LED o LCD Anti reflejante Luminosidad >= 200 nits Colores >= 16 Millones u 8 bits por canal. Cumplimiento del estándar Energy Star
Puertos de I/O	3 puertos USB 2.0 (o superior) 1 puerto HDMI o Display Port Audio: puertos analógicos convencionales, manteniendo la entrada de audifonos y micrófono en un solo puerto. Puerto especial para conectar el docking station de tipo USB-C.
Comunicaciones	Puerto o tarjeta Gigabit Ethernet (RJ-45) interna Wi-Fi 802.11 b/g/n interno (tarjeta inalámbrica) Bluetooth v2.1 interno (o superior)
Chasis	Portátil con ranura para candado de seguridad
Multimedia	Tarjeta de Audio interna de 16 bits, con bocinas internas Bocinas y micrófono integrado Webcam HD 720p integrada a chasis
Peso	No sobrepasa 2.8 kg (con batería incluida y todos sus componentes internos).
Otros	Maletín para Laptop. Candado de seguridad. Cable UTP de fábrica (patch cord de 7 ft) categoría 5e o superior Cargador/eliminador con los cables necesarios para su conexión eléctrica, de la misma marca del equipo. Batería incluida, integrada con equipo de al menos 8 horas de uso estándar.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES
LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO
Anexo 2a

B. Unidad de Cómputo Móvil Especial (UCME)

Esta unidad es para los usuarios que tendrán un equipo portátil que soporte la ejecución de sistema operativo Windows 10 o superior, capaz de ejecutar aplicaciones institucionales y de oficina; con capacidad para manejar varias aplicaciones de manera simultánea, entre ellas:

- Suite MS Office
- Correo electrónico
- Navegador Web
- Aplicaciones institucionales
- Aplicaciones de apoyo (Acrobat Reader, Winzip o Winrar, entre otros.)
- Antivirus institucional
- Desarrollo de aplicaciones
- Gestión de base de datos

Para este PS, la SCJN podrá solicitar la Unidad de Accesorios y deberá ser 100% compatible y de la misma marca que el equipo de cómputo propuesto por el prestador de servicios.
La siguiente tabla muestra las características técnicas mínimas para la UCME:

Componente	Características Técnicas
Sistema Operativo	Ejecución de Windows 10 o superior en español, 64 bits.
Procesador	Intel: Core i7, 4 núcleos de 8va generación
Memoria de video	512MB de memoria compartida o dedicada.
Memoria RAM	16 GB DDR4
Disco Duro	1 TB de estado sólido
Suministros	Teclado integrado a chasis en español/latinoamericano de 85 teclas (o estándar) incluyendo 12 teclas de función integrado a chasis Touchpad integrado a chasis
Display	Full HD, Integrado a chasis mínimo 14" en LED o LCD Luminosidad >= 200 nits Anti reflejante Colores >= 16 Millones u 8 bits por canal. Cumplimiento del estándar Energy Star
Puertos de I/O	2 puertos USB 2.0 (o superior) 1 puerto HDMI o Display Port Audio: puertos analógicos convencionales, manteniendo la entrada de audífonos y micrófono en un solo puerto. Puerto especial para conectar el docking station de tipo USB-C
Comunicaciones	Puerto o tarjeta Gigabit Ethernet (RJ-45) interna Wi-Fi 802.11 b/g/n interno (tarjeta inalámbrica) Bluetooth v2.1 interno (o superior)
Chasis	Portátil con ranura para candado de seguridad
Multimedia	Tarjeta de Audio interna de 16 bits, con bocinas internas Micrófono y bocinas integradas Webcam HD 720 pixeles integrada a chasis
Peso	No sobrepasa 2.8 kg (con batería incluida y todos sus componentes internos).
Otros	Maletín para Laptop. Candado de seguridad. Cable UTP de fábrica (patch cord de 7 ft) categoría 5e o superior



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Componente	Características Técnicas
	Cargador/eliminador con los cables necesarios para su conexión eléctrica, de la misma marca del equipo. Batería incluida, integrada con equipo de al menos 8 horas de uso estándar.

Adicionalmente, la SCJN requiere de equipos especializados, que además de soportar aplicaciones institucionales y de oficina mencionadas anteriormente, tengan la capacidad para procesar de manera eficaz aplicaciones de edición de imágenes, diseño gráfico, diseño arquitectónico, audio y video; por lo que se definen las siguientes unidades de cómputo:

C. Unidad de Cómputo Móvil Book Air (UCMBA)

La siguiente tabla muestra las características técnicas mínimas para la UCMBA:

Componente	Características Técnicas
Procesador	Intel Core i5 de doble núcleo
Memoria RAM	8 GB de memoria LPDDR3 de 2133 MHz
Almacenamiento	SSD basado en PCIe de 512 GB
Procesador gráfico	Intel UHD Graphics 617
Display	Pantalla de 13.3 pulgadas (diagonal) retroiluminada por LED con tecnología IPS; resolución nativa de 2560 x 1600 a 227 pixeles por pulgada Resoluciones ajustadas compatibles: 1680 x 1050 1440 x 900 1024 x 640 Relación de aspecto de 16:10 Tecnología True Tone
Batería	Batería de polímero de litio integrada de 49.9 Wh Adaptador de corriente USB-C de 30 W; puerto de carga USB-C Hasta 30 días en modo de espera
Teclado	De tamaño completo con 78 (EE.UU.) o 79 (ISO) teclas retroiluminadas por LED individuales, incluidas 12 teclas de función y 4 teclas de flecha Sensor de luz ambiental Trackpad Force Touch con control preciso del cursor y sensibilidad a la presión. Permite clics fuertes, aceleradores, trazos sensibles a la presión y gestos Multi-Touch.
Bluetooth	Tecnología inalámbrica bluetooth 4.2
Conexión inalámbrica	Wi-Fi 802.11ac Compatible con IEEE 802.11a/b/g/n
Cámara	FaceTime HD de 720p
Puertos	Dos puertos Thunderbolt 3 (USB-C) compatibles con: Carga DisplayPort Thunderbolt (hasta 40 Gb/s) USB 3.1 de segunda generación (hasta 10 Gb/s)

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Componente	Características Técnicas
Mouse	Magic mouse 2
Touch ID	Con sensor Touch ID

D. Unidad de Cómputo Móvil Book Pro (UCMBP)

La siguiente tabla muestra las características técnicas mínimas para la UCMBP:

Componente	Características Técnicas
Procesador	Intel Core i9 de 8 núcleos y 2.3 GHz (Turbo Boost de hasta 4.8 GHz)
Memoria RAM	16 GB de memoria DDR4 de 2400 MHz
Almacenamiento	SSD de 512 GB
Procesador gráfico	Radeon Pro 560X con 4 GB de memoria GDDR5
Display	Pantalla de 15.4 pulgadas (diagonal) retroiluminada por LED con tecnología IPS; Brillo de 500 nits Amplia gama de colores (P3) Tecnología True Tone
Batería	Batería de polímero de litio integrada de 83.6 Wh Adaptador de corriente USB-C de 87 W Hasta 30 días en modo de espera
Teclado	Retroiluminado con: 64 (EE.UU.) o 65 (ISO) teclas, incluidas 4 teclas de flecha Touch Bar Sensor Touch ID Sensor de luz ambiental Trackpad Force Touch con control preciso del cursor y sensibilidad a la presión. Permite clics fuertes, aceleradores, trazos sensibles a la presión y gestos Multi-Touch.
Bluetooth	Tecnología inalámbrica Bluetooth 5.0
Conexión inalámbrica	Wi-Fi 802.11ac Compatible con IEEE 802.11a/b/g/n
Cámara	FaceTime HD de 720p
Puertos	Cuatro puertos Thunderbolt 3 (USB-C) compatibles con: Carga DisplayPort Thunderbolt (hasta 40 Gb/s) USB 3.1 de segunda generación (hasta 10 Gb/s)
Mouse	Magic mouse 2
Touch ID	Touch Bar Touch ID



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

E. Unidad de Cómputo Fija Pro I (UCFPI)

La siguiente tabla muestra las características técnicas mínimas para la UCFPI:

Componente	Características Técnicas
Procesador	Intel Xeon W de 3.5 GHz, 8 núcleos, 16 hilos Turbo Boost de hasta 4.0 GHz Caché de 24.5 MB Admite memoria de 2666 MHz
Memoria RAM	32 GB (Cuatro DIMM de 8 GB)
Almacenamiento	SSD de 1 TB (Dos módulos de 512 GB)
Tarjeta de Video	AMD Radeon Pro 580X
Entradas y salidas:	Tarjeta E/S instalada en la ranura PCI Express x4 de media longitud con: Dos puertos USB 3 Compatibilidad con USB-A (hasta 5 Gb/s) Dos puertos Thunderbolt 3 Compatibilidad con Thunderbolt 3 (hasta 40 Gb/s) Compatibilidad con USB-C (hasta 10 Gb/s) Compatibilidad con DisplayPort
Conexiones Adicionales	Dos puertos Thunderbolt 3 en la parte superior de la carcasa de la torre Compatibilidad con Thunderbolt 3 (hasta 40 Gb/s) Compatibilidad con USB-C (hasta 10 Gb/s) Compatibilidad con DisplayPort
Teclado	Magic Keyboard con teclado numérico
Bluetooth	Tecnología inalámbrica bluetooth 5.0
Conexión inalámbrica	Wi-Fi 802.11ac Compatible con IEEE 802.11a/b/g/n
Display	Monitor Pro Display XDR (pantalla Retina 6K de 32 pulgadas)
Mouse	Magic Mouse 2
Ranuras de Expansión	Dos módulos MPX Una ranura x16 de longitud completa y doble ancho de tercera generación y una ranura x8 de longitud completa y doble ancho de tercera generación Tres ranuras PCI Express de longitud completa de tercera generación (Una ranura x16; dos ranuras x8) Una ranura PCI Express x4 de media longitud de tercera generación con la tarjeta E/S de Apple instalada



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

F. Unidad de Cómputo Fija Pro II (UCFP II)

La siguiente tabla muestra las características técnicas mínimas para la UCFPII:

Componente	Características Técnicas
Procesador	Intel Xeon W de 3.2 GHz, 16 núcleos, 32 hilos Turbo Boost de hasta 4.4 GHz Caché de 38 MB Admite memoria de 2933 MHz
Memoria RAM	96 GB (Seis DIMM de 16 GB)
Almacenamiento	SSD de 1 TB (Dos módulos de 512 GB)
Tarjeta de Video	AMD Radeon Pro 580X
Entradas y salidas:	Tarjeta E/S instalada en la ranura PCI Express x4 de media longitud con: Dos puertos USB 3 Compatibilidad con USB-A (hasta 5 Gb/s) Dos puertos Thunderbolt 3 Compatibilidad con Thunderbolt 3 (hasta 40 Gb/s) Compatibilidad con USB-C (hasta 10 Gb/s) Compatibilidad con DisplayPort
Conexiones Adicionales	Dos puertos Thunderbolt 3 en la parte superior de la carcasa de la torre Compatibilidad con Thunderbolt 3 (hasta 40 Gb/s) Compatibilidad con USB-C (hasta 10 Gb/s) Compatibilidad con DisplayPort
Teclado	Magic Keyboard con teclado numérico
Bluetooth	Tecnología inalámbrica Bluetooth 5.0
Conexión inalámbrica	Wi-Fi 802.11ac Compatible con IEEE 802.11a/b/g/n
Display	Monitor Pro Display XDR (pantalla Retina 6K de 32 pulgadas)
Mouse	Magic Mouse 2
Ranuras de Expansión	Dos módulos MPX Dos ranuras x16 de longitud completa y doble ancho de tercera generación Tres ranuras PCI Express de longitud completa de tercera generación (Una ranura x16; dos ranuras x8) Una ranura PCI Express x4 de media longitud de tercera generación con la tarjeta E/S de Apple instalada

Por último, y con el fin de complementar la Unidad de Cómputo Base y la Unidad de Cómputo Especial, se integra la siguiente unidad:

G. Unidad de Accesorios (UA)

Los accesorios que acompañan al PS son parte opcional solo de las UCMB y UCME, los cuales se enlistan a continuación:

- Mouse óptico de dos botones con scroll, conector USB 2.0 o superior de la misma marca del equipo de cómputo.
- Teclado externo, en español de 101 teclas, distribución latinoamericana con conector USB 2.0 o superior de la misma marca del equipo de cómputo.
- Monitor Full HD de al menos 19 pulgadas
 - Anti reflejante
 - Luminosidad \geq 250 nits
 - Colores \geq 16 millones
 - Cumplimiento certificado Energy Star
 - Cables y/o aditamentos para conexión con los equipos de cómputo, así como los cables necesarios para la alimentación eléctrica.
- Docking station de la misma marca del equipo, con puerto especial para conexión tipo USB-C, que incluya como mínimo:
 - 4 puertos USB 2.0 o superior
 - Puerto 100/1000 Fast Ethernet/Gigabit Ethernet (RJ-45)
 - 1 puerto HDMI o Display Port
 - Los puertos de salida de video deberán ser compatibles con el monitor propuesto.
- Cables de video y ethernet requeridos, cable UTP de fábrica (patch cord de 7 ft) categoría 5e o superior.

2.1.2 Funcionalidades del PS

El prestador de servicios será el único responsable de ejecutar todas las tareas relacionadas con las altas, bajas, cambios y reubicaciones dentro del mismo inmueble de los PS y accesorios, estas tareas se deberán realizar conforme a los niveles de servicio requeridos por la SCJN y apegarse a los procesos que se establezcan en las mesas de trabajo para la planeación y programación. Estos servicios se deben incluir como parte del costo unitario mensual del PS.

El prestador de servicios será el responsable de las actividades a realizar para la ejecución de altas, bajas, cambios y reubicaciones.

El PS debe permitir las funcionalidades que se mencionan a continuación de manera enunciativa más no limitativa:

- Proveer un servicio integrado el cual incluya el aprovisionamiento de los equipos de cómputo, administración, operación, monitoreo, mantenimiento y soporte técnico de los mismos, así como de los accesorios relacionados con su operación, con el fin de cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos.
- Mantener la infraestructura y componentes proporcionados, actualizada y en condiciones de funcionamiento de acuerdo con los niveles de servicio solicitados; para lo cual, deberá llevar a cabo todas las gestiones y tareas que sean necesarias, utilizando herramientas automatizadas y metodologías de conformidad de las mejores prácticas de la industria.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES
LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO
Anexo 2a

- Proporcionar a la SCJN una plataforma tecnológica actualizada para el procesamiento de la información y ejecución de las actividades del día a día de cada una de las áreas de la SCJN.
- Contar con el inventario actualizado de todos los activos (equipos de cómputo y accesorios) instalados por inmueble, áreas y por usuario, incluyendo el soporte documental (resguardos debidamente firmados por el usuario correspondiente).
- Proporcionar en tiempo y en sitio los equipos y refacciones nuevas y originales, así como los servicios operativos de monitoreo y operación del servicio bajo los niveles de servicio solicitados.

El alcance geográfico del servicio es en todos aquellos inmuebles que requieran de un PS para la realización de todas y cada una de las actividades inherentes a dicho proyecto, conforme a lo relacionado en el apéndice 1.

Por necesidades operativas, la SCJN podrá agregar, reasignar, disminuir y/o reubicar inmuebles, por lo cual el prestador de servicios deberá de entregar los servicios requeridos donde indica este documento o en algún otro solicitado por el administrador del contrato por parte de la SCJN de manera escrita y con 5 días hábiles de anticipación; por lo anterior las ubicaciones descritas en el apéndice 1 son de referencia.

2.1.3 Alta del Puesto de Servicio

Será considerada como la instalación respecto al hardware y software base de un PS: la instalación de la imagen base de software, su integración a la red de datos LAN (física y lógica), crear, modificar o borrar perfiles de usuario (dichos perfiles serán definidos por la SCJN y entregados al prestador de servicios para su ejecución), configuración de correo electrónico institucional e Intranet de la SCJN, configuración de aplicaciones comerciales y/o institucionales (aplicaciones legadas), configuración de la herramienta para la administración y diagnóstico del servicio, direccionamiento a los servicios de impresión, digitalización, fotocopiado, conectividad y configuración de accesorios, así como la instalación, configuración y puesta a punto del equipo de cómputo, a entera satisfacción del usuario, firmando el resguardo correspondiente.

2.1.4 Baja del Puesto de Servicio

Será considerada como el retiro de todo aquel PS o accesorio que después de haber sido instalado y asignado a un usuario, sea retirado a solicitud de la SCJN, para el caso de equipo de cómputo, el usuario realizará el respaldo de su información y el prestador de servicios realizará la transferencia del respaldo de la información en el medio magnético, óptico o de algún otro tipo que el usuario proporcione, que se deshabilite la administración y diagnóstico del servicio, certificado del borrado y destrucción de información del disco duro, el retiro de equipo, el embalaje, resguardo y seguridad del mismo.

El prestador de servicios deberá poner a disponibilidad el PS retirado en óptimas condiciones operativas para los nuevos requerimientos que la SCJN determine. Esto implica que, en caso de no recuperar el PS con todos sus componentes o accesorios adicionales, el prestador de servicios deberá reintegrarlos y ponerlos a disposición para una nueva alta o cambio de PS.

La SCJN a través del enlace informático de la DGTI responsable del inmueble apoyará los retiros para que sean recuperados todos los componentes del PS, así como los accesorios asignados.



SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

2.1.5 Cambio de Puesto de Servicio

Es la sustitución de un equipo de cómputo por falla irreparable o por cambio de tipo de unidad de cómputo en caso de así requerirse por cuestiones de operación, el cual deberá ser de iguales o superiores características, sin costo adicional para la SCJN.

El usuario es responsable de respaldar la información (archivos de trabajo) previo al cambio de su equipo de cómputo, el prestador de servicios transferirá la misma en el medio magnético, óptico o de algún otro tipo que el usuario proporcione y se lo entregará al usuario.

Una vez respaldada la información el prestador de servicios deberá realizar la certificación del borrado y destrucción de información en el PS a retirar, así como la restauración de la información y configuración en el nuevo PS.

A continuación, se definen los roles y responsabilidades para el servicio de cambio de PS:

Actividad R: Responsable A: Apoyo	Usuario	Prestador de servicios del SCE	Enlace Informático de la DGTI responsable del Inmueble
Generación del respaldo de la información	R	A	A
Transferencia del respaldo de información del equipo a retirar		R	A
Borrado y destrucción de información certificado del equipo a retirar		R	
Configuración de la imagen base de software		R	A
Restauración de información y configuración local del equipo a habilitar		R	A
Deshabilitar la administración remota por hardware del equipo a retirar		R	
Configuración de la herramienta para la administración y diagnóstico del servicio del equipo a habilitar		R	

2.1.6 Reubicación Física del PS

Consiste en el movimiento o reubicación física del PS y/o accesorios que se soliciten dentro de un mismo inmueble, entre inmuebles o en un nuevo domicilio.

Para el caso de una reubicación en el mismo inmueble, se debe considerar lo siguiente:

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES
LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO
Anexo 2a

Dicho movimiento será efectuado por el prestador de servicios del SCE, traslado del PS y accesorios al área destino, habilitación y configuración, así como la confirmación de la correcta operación del PS y/o accesorios; para finalmente emitir el resguardo de alta en la nueva ubicación recabando las firmas correspondientes.

Para el caso de una reubicación entre inmuebles, se debe considerar lo siguiente:

El prestador de servicios deberá ejecutar las reubicaciones de los PS, entre inmuebles de la SCJN o en nuevos domicilios. Además, efectuará la integración a la red LAN de la SCJN en la nueva ubicación del PS, así como el direccionamiento hacia los servicios locales de impresión, digitalización y fotocopiado, configuraciones locales (Monitoreo, IP, hostnames) y la restauración de la información, así como la instalación, configuración y puesta a punto del equipo de cómputo propiamente.

El usuario deberá realizar el respaldo de su información y el prestador de servicios transferirá la misma en el medio magnético, óptico, o de algún otro tipo que el usuario proporcione, y se lo entregará al usuario previo al traslado de su equipo al inmueble solicitado.

Una vez respaldada la información del usuario, el prestador de servicios deberá realizar el borrado y destrucción de información certificado en el equipo, así como la restauración de la información y configuración en cuanto el equipo se encuentre ubicado en el inmueble solicitado.

Las actividades a realizar para la ejecución de la reubicación física de un PS son las siguientes las cuales se describen de manera enunciativa más no limitativa:

- **Movimiento físico del PS.** El prestador de servicios es responsable de efectuar el movimiento físico del PS entre diferentes inmuebles, para ello el prestador de servicios debe efectuar las actividades y contar con los recursos necesarios para dicho movimiento, esto incluye la logística para el movimiento, documentación, transportación y otros de naturaleza similar.
- **Movimiento de accesorios.** El prestador de servicios será responsable del movimiento de los accesorios inherentes y adicionales al PS, para ello el prestador de servicios debe efectuar las actividades y contar con los recursos necesarios para dicho movimiento, esto incluye la logística para el movimiento, documentación, transportación y otros de naturaleza similar.
- **Respaldo de información.** El prestador de servicios deberá transferir el respaldo de la información previamente realizado por el usuario en medio magnético, óptico o de algún otro tipo que el usuario proporcione y se lo entregará al mismo, previo a su traslado al inmueble solicitado, así como restaurar la información.
- **Borrado y destrucción de información certificado de disco duro.** El prestador de servicios llevará a cabo el borrado y destrucción de información certificado del equipo de cómputo a reubicar previo a su traslado al inmueble solicitado.

A continuación, se definen los roles y responsabilidades para el servicio de reubicación física del PS entre inmuebles:

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES
LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO
Anexo 2a

Actividad R: Responsable A: Apoyo	Usuario	Prestador de servicios en el inmueble origen	Prestador de servicios en el inmueble destino	Enlace Informático de la DGTI responsable del inmueble
Generación del respaldo de la información	R	A		A
Transferencia del respaldo de información al equipo que se está reubicando		R		A
Borrado y destrucción de información certificado.		R		
Empaquetado y traslado del PS.		R		
Recepción del PS.			R	A
Restauración de información y configuración local.			R	A
Deshabilitar la administración remota por hardware.		R		
Configuración de la administración remota por hardware.			R	

2.1.7 Reasignación del Puesto de Servicio

Consiste al cambio de resguardante del PS y/o accesorios en caso de así requerirse por cuestiones de operación en el mismo inmueble, en la que se considerará la baja del resguardante anterior, la entrega de la hoja de liberación, restauración del respaldo de la información del usuario, y movimiento físico del equipo de cómputo y/o accesorios si es requerido, por lo que se efectuará la integración a la red LAN de la SCJN en la nueva ubicación del PS y configuraciones locales (monitoreo, IP, hostname), así como la instalación, configuración y puesta a punto del equipo de cómputo propiamente.

Los criterios de reasignación los establecerá el administrador del contrato de la SCJN.

El prestador de servicios del SCE proporcionará personal técnico en sitio como recursos de soporte, administración e instalación del servicio que considere necesario para cumplir con los niveles de servicios indicados en el numeral 6 "Niveles de servicio".

2.1.8 Imagen Base de Software

2.1.8.1 Definición y Componentes

Con el fin de facilitar el proceso de la entrega de los PS comprendidos en el servicio, se deberá generar una imagen base de software, la cual se compone de la configuración estándar independiente del fabricante del hardware más los elementos de software propios del equipo de cómputo como "drivers"



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

o controladores y actualizaciones que el prestador de servicios del SCE debe entregar.

La imagen base de software se compone de la configuración estándar para cada PS y debe incluir:

1. Sistema operativo
2. Aplicaciones de productividad
3. Aplicaciones de colaboración
4. Aplicaciones requeridas por el prestador de servicios para su administración o por otros prestadores de servicios, es como son el prestador de servicios de los servicios de impresión, digitalización y fotocopiado. Estas aplicaciones consideran entre otros, cliente de gestión, drivers para multifuncionales y otros de naturaleza similar.

Cabe señalar, que las licencias de sistema operativo Windows y del software de ofimática serán proporcionadas por la SCJN; y las licencias de otras aplicaciones, diferentes a las del prestador de servicios, por el prestador de servicios tercero respectivo.

Se generará una imagen base de software para cada unidad de cómputo base y unidad de cómputo especial. Esta deberá tener la capacidad de ser instalada indistintamente sobre equipos con una partición única dentro de su disco duro, así como sobre equipos con particiones múltiples. La imagen base de software está compuesta al menos por:

Tipo	Configuración estándar de la imagen base
Sistema operativo	
Windows 10 o superior 64 bits	Sistema Operativo Microsoft Windows 10 provisto por la SCJN deberán incluirse los últimos service pack, parches, fixes críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del software al momento de la creación. En caso de existir una versión nueva y liberada por el fabricante, el prestador de servicios se obliga a que la imagen institucional sea actualizada.
Servicios de sistema operativo	Se incluirán todos los servicios del sistema operativo salvo aquellos enlistados a continuación: <ul style="list-style-type: none">• Servidor Web personal• Servicio de Acceso Remoto• Servicio de SQL Dichos servicios podrán ser habilitados solo por solicitud específica de la SCJN de acuerdo con sus necesidades.
Aplicaciones de productividad	
Suite MS Office	Automatización de oficina de Microsoft Office indicada por la SCJN (licenciamiento provisto por la SCJN), deberán incluirse los últimos service pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas liberadas por el fabricante del software, los correctores ortográficos y de gramática en español; considerando para tal efecto todos los programas de la suite a los que tiene derecho la SCJN, así como el cliente de correo electrónico Outlook.
Antivirus	Licenciamiento que contempla la suite para computadora personal de antivirus, proporcionado por la SCJN.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Tipo	Configuración estándar de la imagen base
Versiones libres	Contar con las versiones libres liberadas más recientemente de: <ul style="list-style-type: none"> • Adobe reader. • Adobe shockwave player • Java runtime enviroment. • Chrome. • Winrar o winzip.
Drivers y agentes	Drivers o controladores actualizados correspondientes al equipo propuesto, así como los indicados por el área de seguridad de la SCJN, las actualizaciones se deben de realizar cada que el fabricante de los componentes libere una actualización.
Administración remota de escritorios	Cliente de la solución de Administración de Escritorio (Licenciamiento provisto por el prestador de servicios) preconfigurado para ser administrado al momento de la implementación del PS.

La imagen base de software, en lo que respecta a su generación, instalación y reinstalación, es responsabilidad en todo momento del prestador de servicios para todos los tipos de PS con UCMB y UCME.

Cabe mencionar, que la imagen de software para la implementación considerará adicionalmente la instalación y preconfiguración de las aplicaciones institucionales que la SCJN trabajará juntamente con el prestador de servicios del SCE. De manera referencial se podrán generar diferentes imágenes iniciales para los tipos de PS, complementar y/u optimizar, esta premisa invariablemente se aplicará sólo en la fase de implementación.

2.1.8.2 Grupo Dedicado a la Generación de Imágenes de PS

Como parte del servicio, el prestador de servicios debe conformar, al inicio del contrato y cuando se actualice la imagen, un grupo dedicado y responsable de la generación de imagen de software que será instalada en los PS que soportan la operación de la SCJN, validando su adecuado comportamiento bajo el ambiente operativo de los mismos.

El grupo dedicado a la generación de imágenes en los PS contemplará como mínimo los siguientes servicios:

Instalación de *software* base.

- Instalación de aplicativos comerciales.
- Generación de imágenes en los PS, sistema operativo y *software* base.

El prestador de servicios del SCE considerará en su construcción lo siguiente:

- Implementar el grupo dedicado a la generación de imágenes en los PS de acuerdo con lo definido en las mesas de trabajo de planeación y programación. Asimismo, será responsable de proporcionar, instalar y configurar todos los componentes habilitadores que requiera el servicio para su funcionamiento (equipos de cómputo) dentro de las instalaciones de la SCJN. Toda la infraestructura de hardware y software de este servicio será provista por el prestador de servicios del SCE, excepto las licencias de sistema operativo y MS Office, las cuales serán provistas por la SCJN.
- La entrega de estos PS y el total de los mismos, para las pruebas y generación de imágenes se realizará dentro de los 15 días naturales posteriores a partir de la notificación del fallo.
- El prestador de servicios del SCE proporcionará y tendrá disponible el servicio de grupo dedicado a la generación de imágenes durante la vigencia del contrato.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

- Todos los programas o productos de software, así como las aplicaciones institucionales, serán proporcionadas por la SCJN y autorizadas previamente por el administrador del contrato por parte de la SCJN.
- El prestador de servicios del SCE atenderá únicamente solicitudes realizadas por el administrador del contrato por parte de la SCJN para la generación de imágenes base y/o actualizaciones que sean sujetos a instalación en los PS.
- El prestador de servicios del SCE generará las imágenes de software para todas las versiones de los PS por lo menos cada 12 meses, durante la vigencia del contrato. Previa notificación por parte de la SCJN.
- El prestador de servicios del SCE asegurará en todo momento que sólo se cuente con las imágenes liberadas e instaladas en los PS y éstas establecerán mecanismos de verificación, control y corrección.
- Para los casos de incompatibilidad de aplicaciones, el prestador de servicios del SCE es responsable de proporcionar un dictamen técnico en el que se especifiquen las causas y una propuesta de solución.
- El prestador de servicios del SCE es responsable de documentar detalladamente en el dictamen técnico que se emite para la generación de imagen base y configuración, así como los errores que se generen. Este documento se entregará al administrador del contrato por parte de la SCJN al cierre de cada solicitud.
- Será requisito importante e indispensable para atender cualquier solicitud de generación de la imagen base, la entrega por parte del administrador del contrato hacia el prestador de servicios del SCE de los paquetes de software, ejecutables, manuales y/o documentación que indique la instalación detallada de la aplicación.

2.1.8.3 Proceso de Generación e Instalación

La primera versión de la imagen base de software deberá instalarse desde la primera entrega de equipos por parte del prestador de servicios en coordinación con el personal del administrador del contrato por parte de la SCJN, el prestador de servicios actual y de acuerdo con los alcances definidos en este documento. Es responsabilidad del prestador de servicios la utilización de la última imagen base de software liberada y en acuerdo con el administrador del contrato por parte de la SCJN.

2.1.8.4 Actualización de la Imagen Base de Software

Derivado del desarrollo tecnológico y de los sistemas operativos, es factible que, durante la vigencia del contrato, se requiera de una actualización de la imagen base de software en los PS.

La imagen base de software deberá mantenerse actualizada con los últimos parches, fixes críticos y de seguridad de la totalidad del software que conforma la misma; asimismo, está deberá ser la más actualizada y ser instalada para todos los PS.

El mantenimiento de la imagen base de software es responsabilidad del prestador de servicios, misma que será actualizada conforme se liberen nuevas versiones de componentes de esta (sistema operativo, parches, drivers del equipo de cómputo y de equipo de impresión/digitalización, agentes de distribución y seguridad, entre otros). Para su instalación se podrá apoyar en la herramienta de administración y diagnóstico del servicio o en su caso, cuando no sea posible, se requerirá una acción local por parte de personal del prestador de servicios. Asimismo, está sujeta a revisión por parte de la SCJN para

contemplar nuevos lineamientos, en términos de las herramientas informáticas elegidas para su operación.

No existirá pago por la actualización de la imagen base de software ya que es parte de los servicios de operación.

2.1.8 Borrado Seguro

Para la ejecución del borrado, el prestador de servicios deberá seguir el procedimiento de autorización que le entregue la SCJN. Una vez realizado el borrado, el prestador de servicios deberá entregar el reporte (certificado) de evidencia que genera la solución, al administrador del contrato por parte de la SCJN o personal que éste designe o mantener el equipo en red durante el proceso de borrado para el envío automático de la evidencia del borrado a la consola centralizada, el cual deberá contener al menos la siguiente información:

- Reporte protegido digitalmente
 - firma digital
- Identificación del reporte
 - número del reporte
 - fecha y tiempos
- Información del disco
 - marca
 - modelo
 - número de serie
 - capacidad
 - tipo de bus
 - prueba inteligente que permita verificar la funcionalidad del disco duro después de borrado
- Información de la partición, carpeta (directorio) o archivo borrado.
 - nombre del archivo/carpeta
 - ruta en la que se encontraba el archivo o carpeta borrado
 - usuario del equipo
 - nombre de la computadora
- Información del equipo
 - fabricante
 - modelo
 - tipo de chasis
 - procesador
- Verificación de funcionalidad de hardware
 - mouse
 - monitor
 - teclado
 - memoria
 - CPU
 - tarjeta madre (*motherboard*)
 - dispositivo óptico
- Proceso de borrado
 - estatus de terminación del proceso de borrado
 - duración del borrado.
- Formato del reporte.
 - archivo de datos portable (pdf).
 - lenguaje de marcado de hipertexto (html).
 - valores separados por coma (csv).

La información que deberá contener el reporte de certificación de borrado será de acuerdo con la que se genere por el medio de almacenamiento borrado y de conformidad con lo solicitado por la SCJN a través de la DGTI.

2.2 Habilitación de Puesto de Servicio Temporal

La habilitación de PS temporales ya sea para campañas, cursos, congresos y demás eventos en los cuales sea necesario equipo de cómputo, será realizado por parte del prestador de servicios dentro del periodo de vigencia del contrato, previa solicitud de la SCJN. Para esto la SCJN informará por escrito o mediante reuniones con minuta, donde se especifiquen las necesidades del requerimiento tales como cantidades, tipo de perfil, lugares, periodo en que se requiere el servicio, y cualquier situación referente, que implique apoyo del prestador de servicios con base en los acuerdos de niveles de operación y niveles de servicio establecidos.

Asimismo, se incluyen las tareas necesarias para la puesta en funcionamiento de los equipos temporales en las ubicaciones solicitadas por la SCJN, traslado, instalación del equipo, instalación y configuración del software, cableado y herramientas necesarias para su correcta operación, configuración para el acceso a la red de datos de la SCJN, a la herramienta para la administración y diagnóstico del servicio, así como la operación del servicio de impresión, digitalización y fotocopiado.

Al término del periodo temporal de uso, el prestador de servicios llevará a cabo el borrado y destrucción de información certificado, la desinstalación y retiro de los equipos, sin opción a ser asignados permanentemente a los usuarios temporales, de forma que se garantice la disponibilidad de estos para nuevos requerimientos.

El prestador de servicios deberá considerar una volumetría referencial para eventos de 20 equipos móviles base en diferentes momentos de la vigencia del contrato, el número máximo de eventos dependerá de las necesidades de la SCJN. El periodo de duración de un evento temporal se derivará de las necesidades propias del mismo, el cual se definirá al momento de requerirse dicho evento.

Este tipo de requerimientos será devengado al prestador de servicios de acuerdo al numeral 6.5.1.

2.3 Servicios de Operación, Soporte Técnico y Mantenimiento

El prestador de servicios será responsable de proporcionar los siguientes servicios de administración, operación, soporte y mantenimiento para el adecuado funcionamiento del servicio:

- Servicios de operación
- Mesa de Servicio Especializada (MES)
- Altas, bajas, cambios, reubicación y reasignación de PS y/o accesorios
- Soporte técnico remoto y en sitio
- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Gestión en caso de robo y extravío
- Gestión en caso de daños y siniestros
- Administración de incidentes y problemas

2.4 Requerimientos Máximos y Mínimos

A continuación, se muestran las cantidades máximas y mínimas de las unidades de servicio:



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

#	Clave	Descripción	Cantidad mínima	Cantidad máxima
1	UCMB	Unidad de Cómputo Móvil Base	1,500	3,000
2	UCME	Unidad de Cómputo Móvil Especial	300	1,000
3	UA	Unidad de accesorios	350	2,000
4	UCMBA	Unidad de Cómputo Móvil Book Air	2	15
5	UCMBP	Unidad de Cómputo Móvil Book Pro	9	50
6	UCFPI	Unidad de Cómputo Fija Pro I	8	15
7	UCFPPII	Unidad de Cómputo Fija Pro II	6	10

2.5 Servicios Bajo Demanda

El prestador de servicios deberá considerar que todas las unidades solicitadas en este documento y que conforman un PS son servicios bajo demanda, es decir, la SCJN en cualquier momento durante la vigencia del contrato podrá solicitar cantidades variables de las unidades, y en caso, de así convenir a sus intereses o responder a sus necesidades podrá dar de baja o alta el número que considere necesario de dichos servicios; siempre y cuando no rebase las cantidades mínimas y máximas.

Con base en lo anterior, el pago será sobre servicios efectivamente devengados en forma mensual, sin perjuicio de que al momento en que la SCJN solicite la baja de unidades y ésta se realice, en ese momento dejará de devengarse y por tanto de pagarse, por lo que solo se cubrirá la parte proporcional de dichos servicios.

Para el caso de alta de unidades, los pagos deberán ser reflejados a partir del día en que se activó o activaron las unidades solicitadas, no importando la hora.

Para el caso de los puntos anteriores, el prestador de servicios deberá considerar en su sistema de facturación los días de servicio por unidad efectivamente devengada mensualmente.

Los servicios bajo demanda deberán realizarse mediante el proceso de altas, bajas y cambios, descrito más adelante en este documento, bajo la consideración que todos los servicios que componen los servicios serán por unidades.

Servicios de Operación

Con objeto de asegurar que la operación de los servicios administrados cumpla con las características y objetivos que se han definido, la SCJN requiere una serie de servicios de operación que serán obligatorios para el prestador de servicios.

Se define a los servicios de operación como un conjunto de tareas y procesos que permitan la funcionalidad de los servicios administrados provistos como parte del prestador de servicios. El prestador de servicios debe proporcionar las herramientas necesarias para la operación del servicio durante la vigencia del contrato.

El prestador de servicios se compromete a proveer los servicios que se describen en este numeral para la operación de los servicios requeridos descritos en este documento, con la finalidad de cumplir con los niveles de servicio especificados en el numeral 6 "Niveles de Servicio" y deberá cumplir con los servicios que se detallan en los numerales posteriores.



SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

3.1 Mesa de Servicios

En las mesas de trabajo para la planeación y programación definidas en la fase de planificación, se especificarán a detalle los diferentes aspectos relacionados con la Mesa Especializada de Servicios (MES) del prestador de servicios que será el punto de contacto con la Mesa Institucional de Servicios (MIS) (Proactivanet) de la SCJN, la cuál será responsable de registrar y dar seguimiento a los diferentes eventos relacionados con los procesos y servicios de TI, como por ejemplo incidentes, requerimientos, atención de problemas y solicitudes de cambios, entre otros.

El prestador de servicios deberá establecer una MES con su propia infraestructura, hacia la cual serán canalizados, los eventos reportados y que correspondan a su dominio, a través de la MIS de la SCJN.

La MES del prestador de servicios adjudicado deberá apegarse a las políticas y procedimientos establecidos por la SCJN para integrar las categorizaciones de los síntomas más comunes y presentes en los eventos relacionados con los procesos y servicios de TI.

El prestador de servicios será responsable de que su solución de MES se encuentre integrada dentro del flujo de los procesos y servicios de TI instrumentados por la SCJN y coadyuvará a la implementación y mejora de dichos procesos y servicios asociados en la MIS de la SCJN.

3.1.1 Integración con la MIS

La MES del prestador de servicios deberá quedar instalada, integrada, habilitada y sincronizada en operación con la MIS 60 días naturales a partir de la notificación del fallo. La integración de la solución de la MES deberá efectuarse a través de tecnología "Web Services" utilizando para ello el protocolo SOAP.

El administrador del contrato por parte de la SCJN proveerá los lineamientos necesarios para el desarrollo de esta integración.

El prestador de servicios deberá asignar un coordinador con experiencia (*Help Desk Manager*), quien será responsable de la planeación, ejecución y seguimiento de las tareas de integración, así como la implementación de los procesos y servicios de TI entre ambas Mesas de Servicio. Este coordinador estará encargado de implementar un modelo de administración de los procesos que trate el ciclo de vida, a través del apoyo de los terceros involucrados en su caso. Cabe señalar, que la presencia en sitio de este recurso podrá ser solicitada por el administrador del contrato en caso de requerirse debido a necesidades del servicio.

Con la finalidad de que se lleve a cabo la integración transparente entre la MES y la MIS, se requiere que la herramienta propuesta por el prestador de servicios cumpla al menos con los 13 procesos que tiene actualmente la herramienta Proactivanet con la que cuenta la SCJN.

3.1.2 Operación de la MES

El prestador de servicios será responsable de recibir, atender y dar seguimiento a todo evento que le sea turnado hasta su conclusión, retroalimentando continuamente a la MIS el estado que guarda dicho evento. A continuación, se enuncian las responsabilidades que deberá realizar la MES del prestador de servicios, mismas que se describen de manera enunciativa más no limitativa:

- Recepción y atención de eventos (incidentes, requerimientos y problemas) de acuerdo con el horario de operación de la MIS, el cual deberá ser de 08:00 a 19:00 horas en días hábiles.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

- Generar mensualmente estadísticas y reportes correspondientes a los tiempos de respuesta de los eventos turnados a través de la MIS.
- Manejar esquemas de notificación de tipo informativo y operativo para el seguimiento de la atención de los eventos. La modalidad de notificación será vía correo electrónico y/o vía telefónica.
- El prestador de servicios en cuanto a la resolución de problemas, incidentes y/o requerimientos mal asignados, deberá regresar la solicitud de soporte a la MIS para que a su vez la turne a quien corresponda, documentando lo necesario.
- Es obligación del prestador de servicios dar seguimiento y documentar en la herramienta de la MIS las acciones ejecutadas en las solicitudes de servicios asignadas hasta su solución. Para llevar a cabo estas acciones se debe integrar de manera bidireccional la MES y la MIS.
- Las tareas mínimas que el prestador de servicios deberá realizar en la MES son: recibir, resolver fallas, dar seguimiento y solución a los reportes.
- Recibir en forma centralizada llamadas de la MIS de la SCJN a través de un número telefónico único con servicio telefónico sin costo adicional para la SCJN o a través de correo electrónico institucional.

Para estar en contacto con la MES, el prestador de servicios deberá proporcionar:

1. Un número 800 nacional sin costo para la SCJN o un número nacional de la Ciudad de México.
2. Una dirección de correo electrónico (por ejemplo: mes@dominio.com.mx)
3. Matriz de escalación.

Esta información deberá proporcionarla a más tardar 60 días naturales a partir de la notificación del fallo.

3.2 Soporte Técnico

Las funciones relacionadas con la atención de incidentes se asocian con el proceso de ejecución de acciones necesarias para solventar algún evento que impida la operación normal del PS incluyendo todos sus componentes, accesorios, software base, incluyendo parches, drivers y librerías; lo anterior de manera enunciativa más no limitativa.

El prestador de servicios deberá utilizar la herramienta de administración y diagnóstico del servicio para minimizar el tiempo de solución en los incidentes de los PS. Para aquellos casos en que el soporte remoto no sea opción, la solución de incidentes se deberán llevar a cabo en sitio cumpliendo en todo momento con los niveles de servicio descritos en el numeral 6 de este documento.

El soporte técnico será provisto para todos los componentes de hardware y software (herramientas para la administración y monitoreo) que formen parte de su solución.

Los servicios de soporte técnico agruparán las tareas de apoyo y configuración de todos los elementos tecnológicos que conforman la solución del prestador de servicios y será responsabilidad de la MES del prestador de servicios realizar y coordinar dichas tareas.

Con objeto de homologar y simplificar la comunicación que se establecerá entre el administrador del contrato por parte de la SCJN y el prestador de servicios, se requiere que este último designe a un responsable de proyecto (punto de contacto) para que la SCJN, a través de dicha figura, pueda contar con toda la estructura de servicios de soporte que el prestador de servicios pondrá a disposición para el seguimiento y atención de las incidencias asociadas a la operación de los servicios.

Los Servicios de Soporte Técnico estarán orientados a una asistencia total sobre los procesos listados a continuación, de forma enunciativa más no limitativa:

- **Atención a incidentes**

Las funciones relacionadas con la atención de incidentes se asocian con el proceso de ejecución de acciones necesarias para solventar algún evento que impida la operación normal de la

infraestructura.

- **Apoyo Técnico**

Las funciones de apoyo técnico se relacionan con tareas auxiliares que son requeridas de manera periódica y aquellas eventuales que se presentan durante la operación diaria y que se encuentran asociadas con la operación de la infraestructura del prestador de servicios.

El prestador de servicios deberá contemplar el soporte técnico a través de su MES para la atención de reportes y fallas, en sitio o remoto conforme a su estrategia para cumplir con los requerimientos de Nivel de Servicio. Para este efecto, el prestador de servicios deberá operar de acuerdo con los horarios de operación de la MIS de la SCJN, es decir de 08:00 a 19:00 horas en días hábiles.

Este servicio se debe aplicar a través de la Mesa de Servicio del prestador de servicios, para cumplir los Niveles de Servicios solicitados, y para lograrlo, el prestador de servicios deberá proporcionar todos los procedimientos necesarios para atender las solicitudes de soporte técnico.

Los servicios de apoyo técnico estarán orientados a una asistencia total sobre los procesos listados a continuación, de forma enunciativa más no limitativa:

- Resolución de incidentes reportadas por el personal de la MIS de la SCJN.
- Configuración y optimización de los componentes de la infraestructura ofertada por el prestador de servicios para proporcionar los servicios requeridos en este documento.
- Adiciones, cambios y reemplazos de piezas en el hardware, sobre los diferentes componentes que forman parte de la solución.

El prestador de servicios es responsable de proporcionar el servicio de soporte técnico sin que esto genere un costo adicional para la SCJN.

3.3 Mantenimiento Preventivo y Correctivo

El prestador de servicios será responsable de realizar las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de hardware y software de los PS y accesorios inherentes, secundarios y adicionales, además del mantenimiento preventivo y correctivo de las herramientas propias para la administración, operación y monitoreo de los servicios descritos en este documento y que forman parte de la solución requerida por la SCJN, debiendo cumplir con los niveles de servicio establecidos y apeguándose a las mejores prácticas de ITIL.

En el caso de mantenimientos correctivos, el prestador de servicios deberá proporcionar los procedimientos para reportar el incidente, los cuales deberán apearse a las mejores prácticas de ITIL, así como la matriz con los niveles de escalación incluyendo información de los contactos por nivel (nombre, puesto, teléfono oficina y móvil) y tiempos establecidos entre cada nivel.

La SCJN, como parte de las mesas de trabajo en la fase de planificación, también proporcionará una matriz de escalación de contactos y responsables, dependiendo de la estrategia de servicio.

Asimismo, el prestador de servicios será responsable de llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo con la finalidad de asegurar en todo momento los niveles de servicio solicitados por la SCJN.

A continuación, se especifican con mayor detalle el servicio de mantenimiento:

3.3.1 Mantenimiento Correctivo

El prestador de servicios deberá proporcionar, los procedimientos relacionados para otorgar el mantenimiento correctivo:

- Reportar el incidente
- Matriz con los niveles de escalación, incluyendo información de los contactos por nivel (nombre, puesto, correo electrónico, teléfono de oficina y móvil)
- Tiempos establecidos para la escalación entre cada nivel

La SCJN, a lo largo de la fase de planificación, proporcionará una matriz de escalación de contactos y responsables al prestador de servicios.

El prestador de servicios efectuará el servicio de mantenimiento correctivo cuantas veces sea necesario durante la vigencia del contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante y consistirá en la reparación y/o reemplazo con piezas nuevas y originales de las partes dañadas del equipo o cuando ocurra una falla.

Si el componente en cuestión no puede ser reparado pasados 3 días hábiles a partir del registro del reporte en la MES, deberá ser sustituido por otro equipo de características técnicas iguales o superiores.

A continuación, se enlistan los alcances y actividades generales de manera enunciativa más no limitativa, correspondientes al mantenimiento correctivo:

- A. Asistencia telefónica
- B. Tiempo de respuesta telefónica para problemas de hardware
- C. Soporte técnico en sitio para problemas de hardware y en caso de requerirse también soporte técnico en sitio para problemas de software. El soporte técnico remoto para problemas de software es viable, siempre y cuando se autorice por parte de la SCJN
- D. Tiempo de respuesta en sitio (o remoto de ser el caso)
- E. Diagnóstico del problema vía remota

3.3.2 Mantenimiento Preventivo

El líder del proyecto por parte del prestador de servicios del SCE y el administrador del contrato por parte del SCJN, definirán los mecanismos para ejecutar el mantenimiento preventivo (Apéndice 2). Las ventanas de tiempo de mantenimiento serán programadas e informadas con anticipación al administrador del contrato de la SCJN, con objeto de minimizar el impacto en la operación. El programa de mantenimiento preventivo considerará como mínimo lo siguiente:

- Limpieza externa del PS.
- Verificación física del cableado lógico y eléctrico.
- Diagnóstico general del funcionamiento tanto del equipo como de sus periféricos.
- La descripción de los procesos asociados al servicio.
- Los recursos humanos y materiales involucrados.
- El tiempo definido para la atención de requerimientos y/o solución de fallas o los compromisos de acuerdo con los niveles de servicio requeridos.
- Los alcances técnicos del mantenimiento y los protocolos de prueba serán propuestos por el prestador de servicios del SCE y autorizados por el administrador del contrato de la SCJN antes de la liberación del plan de trabajo.
- Las rutas de escalamiento correspondientes.

El administrador del contrato de la SCJN solicitará el plan de mantenimiento preventivo de la plataforma instalada, por lo tanto, el prestador de servicios del SCE lo considerará en el calendario de los servicios, mismo que será validado y autorizado por la SCJN, revisando que no afecte los periodos críticos de la operación.

El prestador de servicios es responsable de proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo sin que esto genere un costo adicional para la SCJN.

3.4 Administración de Incidentes y Problemas

El prestador de servicios del SCE será el responsable de resolver de la manera más rápida y eficaz, cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio y buscará las causas de la afectación, real o potencial determinando la solución para futuros eventos.

Se entiende por incidente a cualquier evento que no forma parte de la operación estándar del servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

Los objetivos para la atención de incidentes y problemas son los siguientes:

- Resolver cualquier alteración en los servicios.
- Registrar y clasificar los incidentes manteniendo la productividad del servicio.

El proceso de gestión de incidentes y problemas se basará en las mejores prácticas en la materia, conforme a los niveles de servicio establecidos en el numeral 6. "Niveles de servicio".

Las responsabilidades del prestador de servicios del SCE son las siguientes:

- Identificar la causa raíz del problema.
- Asegurar que todos los recursos sean asignados.
- Identificar y remediar la falla.
- Seguimiento al informe sobre cualquier consecuencia de la falla.
- Proporcionar a la SCJN un reporte detallado que informe la causa y el procedimiento para corregirla.
- Verificar que se tomaron las acciones necesarias para prevenir que la falla vuelva a repetirse.
- Si el equipo en cuestión no puede ser reparado, será sustituido por otro equipo de características técnicas iguales o superiores de acuerdo al numeral 6.4.3 del presente Anexo Técnico.
- Mantener actualizadas las herramientas y procesos de administración de incidentes y problemas, para la gestión de todos los problemas y acciones preventivas desde la identificación de la causa raíz hasta el cierre del problema.
- Preparar y comunicar los impactos mediante la documentación de la causa raíz del problema, los esfuerzos para corregir temporal o permanentemente el problema y los siguientes pasos para su seguimiento.
- Escalar los problemas que hayan rebasado los umbrales de respuesta basados en la severidad del problema.

3.5 Robo y Extravío

En caso de robo o extravío de un PS o accesorios, el prestador de servicios del SCE lo repondrá y llevará a cabo las actividades mencionadas en la numeral 2.1.3. "Alta del puesto de servicio", entregando el formato de baja del PS respetando los niveles de servicio de atención a robo indicados en el numeral 6. "Niveles de servicio".

3.6 Pólizas de Seguros

Es responsabilidad del prestador de servicios del SCE tener asegurados todos los bienes y componentes proporcionados a la SCJN, mismos que son necesarios para la prestación de los servicios del PS durante toda la vigencia del contrato, y bajo el siguiente esquema de aseguramiento:

- **Bienes cubiertos:** Los PS y accesorios de todo tipo que el prestador de servicios del SCE proporcione a la SCJN.
- **Riesgos cubiertos:** Desastres naturales, tales como terremotos, erupción volcánica, tormenta eléctrica, inundación, daños por agua, incendios, así como robo y actos vandálicos, la compañía aseguradora indemnizará toda pérdida y/o daño que sea de carácter físico, accidental súbito e imprevisto que sea atribuible a un tercero o directamente a la SCJN.
- **Riesgos excluidos:** Desgaste natural, daños que deba cubrir el fabricante por ser garantía.
- **Deducibles:** El deducible que convenga la empresa y su aseguradora estará invariablemente a cargo del prestador de servicios del SCE, de modo que las pérdidas o daños a equipos electrónicos y eléctricos en poder de la SCJN no le causarán erogación alguna.

Todo proceso y trámite relacionado con la acreditación de la propiedad de los equipos ante la autoridad competente, será responsabilidad del prestador de servicios del SCE, sin que esto implique el retraso o aumento de tiempo en la entrega y reposición de los equipos.

El prestador de servicios del SCE considerará todas las condiciones físicas y de aprovisionamiento del servicio de corriente eléctrica en los inmuebles, poniendo a consideración del administrador del contrato de la SCJN acciones de mejora, o la integración de elementos o mecanismos de seguridad para sus propios equipos sin costo para la SCJN; por lo que en caso de daños a los equipos derivados del deterioro de las condiciones físicas (goteras, humo, polvo excesivo y otros de naturaleza similar) o de corriente eléctrica, tanto la SCJN como los prestadores de dichos servicios eléctricos estarán deslindados de responsabilidad alguna en caso de daño de los PS.

Para el caso de siniestros mencionados en el párrafo anterior, la SCJN entregará al prestador de servicios la documentación que sustente el siniestro (acta del ministerio público y/o acta circunstanciada de hechos).

El prestador de servicios del SCE entregará a la SCJN el procedimiento y documentación requerida para hacer válida la garantía y de esta forma sustituir el equipo en los niveles de servicio estipulados en el numeral 6 “Niveles de servicio”. Los tiempos y forma para entregar el procedimiento se detallan en el numeral 8 “Entregables del servicio”.

Proceso de Transición

4.1 Plan de Trabajo General

El prestador de servicios deberá entregar en su propuesta técnica un Plan de Trabajo General elaborado en una herramienta de Control de Proyectos Microsoft Project, en el que describa las actividades macro que realizaría para la implementación, puesta en operación, migración y entrega de servicios objeto del presente anexo técnico, señalando para cada concepto, las fechas de inicio y término de actividades,



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES
LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO
Anexo 2a

en el entendido de que la fecha de entrega de servicios no deberá ser superior a las establecidas en el presente anexo técnico. El no cumplimiento de este requerimiento será causa de descalificación.

A continuación, se describen de forma enunciativa, más no limitativa las 4 fases que se deberán considerar:

1. Fase de Planificación
2. Fase de Implementación
3. Fase de Ejecución y Control
4. Fase de Cierre

El prestador de servicios deberá cumplir en forma total con el plan de trabajo general que se detalla a continuación:

Tabla de Plan de Trabajo General

Fase	Id	Hito-tarea	Periodo	ID Precedente	Acumulado (días)
Inicio de la vigencia de los servicios	0	Inicio a partir de la notificación del fallo	N/A	N/A	0
Fase de Planificación	1	Presentación y entrega por parte del prestador de servicios del plan de trabajo detallado	10 días naturales a partir de la notificación del fallo	0	10
	2	Entrega de PS para pruebas	15 días naturales a partir de la notificación del fallo	0	15
	3	Evaluación de equipos y generación de imagen de software base.	15 días naturales posteriores a la entrega del PS de prueba	2	30
	4	Conformación del grupo administrador del servicio con elementos pertenecientes al prestador de servicios	5 días naturales a partir de la notificación del fallo	0	30
	5	Análisis y revisión, por parte de la SCJN del plan de trabajo detallado entregado	10 días naturales posteriores a la entrega del plan de trabajo detallado	1	30



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

	6	Aprobación del plan de trabajo detallado	1 día natural después de cumplido el Análisis y revisión del plan de trabajo detallado, por parte de la SCJN	5	30
	7	Llevar a cabo las mesas de trabajo de planeación y programación, entre la SCJN, terceros y el prestador de servicios	A partir de la aprobación del plan de trabajo detallado y durante 20 días naturales	6	41
	8	Definición y firma de Acuerdos de Nivel de Operación (OLAs) entre el administrador del contrato por parte de la SCJN y terceros involucrados	Al termino de las mesas de trabajo de planeación y programación y durante 19 días naturales posteriores.	7	60
Fase de Implementación	9	Liberación e inicio de operaciones del Portal Único de Administración del Servicio	A más tardar 60 días naturales a partir de la notificación del fallo.	0	60
	10	Implementación e integración de la MES con la MIS	A más tardar 60 días naturales a partir de la notificación del fallo.	0	60
	11	Transferencia operacional. Instalación, configuración y puesta a punto del PS	El periodo de Transferencia operacional. Instalación, configuración y puesta a punto no deberá ser mayor a 90 días naturales posteriores al término de la fase de Planificación.	0	150
Fase de Ejecución y Control	12	Administración del servicio	Durante la vigencia del contrato	N/A	N/A
	13	Medición y control de servicios	Durante la vigencia del contrato.	N/A	N/A
Fase de cierre	14	Planeación	En el momento que el administrador del contrato por parte de la SCJN lo solicite y de acuerdo con el programa de implementación del contrato que lo sustituye	N/A	N/A
	15	Ejecución	En el momento que el administrador del contrato por parte de la SCJN lo solicite y de acuerdo con el programa de implementación del contrato que lo sustituye	N/A	N/A



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

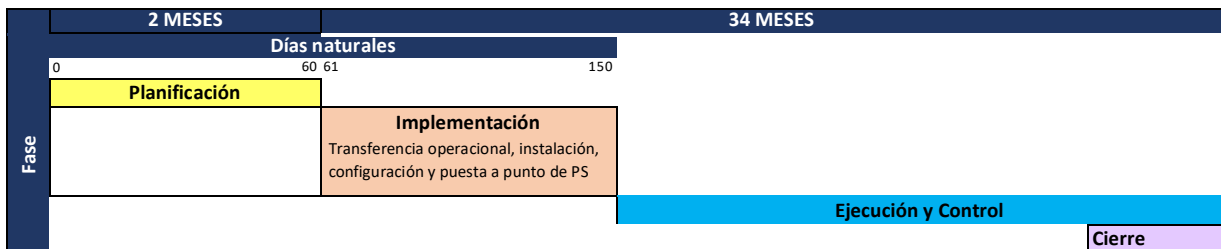
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES
LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO
Anexo 2a

	16	Plan de retiro equipo	En el momento que el administrador del contrato por parte de la SCJN lo solicite y de acuerdo con el programa de implementación del contrato que lo sustituye	N/A	N/A
	17	Retiro de equipo	Conforme se establezca en el plan de retiro de equipo	N/A	N/A
	18	Cierre operativo, administrativo y documental	1 mes antes de la finalización del contrato	N/A	N/A

En caso de que cualquiera de los plazos fenezca en día inhábil, la entrega se recorrerá al día hábil inmediato siguiente.

El plan de trabajo general arriba mencionado muestra los lineamientos e hitos mínimos aceptables por la SCJN, sin embargo, en la fase de planificación, el prestador de servicios especificará dentro de un plan de trabajo detallado, las tareas y actividades que conformarán la implementación específica y puntual de los servicios para cumplir con los tiempos máximos de entrega de cada uno de los hitos, debiendo cumplir los tiempos de entrega. Dicho plan detallado deberá ser aprobado por la SCJN en los plazos especificados en la tabla de plan de trabajo general.

Con la finalidad de representar el aprovisionamiento de equipo y la transferencia operacional de la tabla antes citada, a continuación, se esquematiza a manera de cronograma:



Cabe mencionar que, durante los primeros 60 días naturales a partir de la notificación del fallo, el prestador de servicios no podría devengar ningún pago debido a que el proyecto estará en fase de planificación, a menos, de que inicie anticipadamente con la transferencia operacional. Los siguientes 90 días naturales (instalación, configuración y puesta a punto de PS) los costos se irán generando debido a que ya se estarán entregando los primeros PS y por lo tanto también acumulando; la entrega total deberá concretarse máximo a los 150 días naturales a partir de la notificación del fallo; a partir de ese momento y durante los próximos meses se pagará al menos la base (siempre y cuando el prestador de servicios haya entregado en tiempo y forma), y de acuerdo con la demanda del servicio podrán incrementarse o decrementarse los Unidades de Servicio.

4.1.1 Fase de Planificación

A partir del día siguiente de la notificación del fallo, el prestador de servicios será responsable de ejecutar las tareas técnicas y administrativas necesarias para programar el arranque del servicio en coordinación con el administrador del contrato por parte de la SCJN.

Es importante mencionar que, dentro de los primeros 15 días naturales de la fase de planificación, el prestador de servicios deberá obligatoriamente entregar los equipos de prueba requeridos por el administrador del contrato de la SCJN, 1 (uno) por cada una de las unidades de cómputo de PS definidos, que formen parte de su solución.

Adicionalmente, con la entrega de los equipos, el prestador de servicios deberá entregar al administrador del contrato por parte de la SCJN una solución de hardware o software de evaluación que permita validar que los equipos entregados cumplen o exceden las especificaciones técnicas establecidas en este documento, así como pruebas de generación y carga de imagen de software base. El periodo de evaluación y generación será de 15 días naturales a partir de dicha entrega.

En caso de que cualquiera de los plazos fenezca en día inhábil, la entrega se recorrerá al día hábil inmediato siguiente.

4.1.1.1 Desarrollo y Entrega del Plan de Trabajo Detallado

El prestador de servicios ajustará el plan de trabajo detallado, sin omitir actividades de interés para la SCJN. El prestador de servicios será responsable de todas las actividades necesarias para la culminación exitosa de la implementación de las fases descritas en la tabla de plan de trabajo general. Dicho plan será revisado y aprobado por la SCJN una vez que ambas partes estén de acuerdo en las actividades y tiempos definidos.

Se requiere que durante el periodo de la implementación de las soluciones y tecnologías propuestas por el prestador de servicios y aprobadas por la SCJN, se deberá garantizar la continuidad de los servicios, de tal manera que no se impacte la operación, por lo tanto, deberán llevarse a cabo en días y horarios acordados con el administrador del contrato por parte de la SCJN.

El prestador de servicios, deberá entregar en un periodo máximo de 10 días naturales a partir de la notificación del fallo, un plan de trabajo detallado de implementación elaborado en una herramienta de Control de Proyectos, que incluya al menos tareas y/o actividades, plazos, responsables y ruta crítica, en medio electrónico, donde se defina a detalle todas las actividades a realizar y su secuencia en tiempo (cronograma) a partir del día del fallo, hasta su puesta en operación en la fecha solicitada; considerando al menos lo siguiente:

- a) Aprovechamiento de equipamiento para proporcionar el servicio.
- b) Fechas de implementación por sitio.
- c) Configuración.
- d) Puesta a punto.
- e) Protocolos de pruebas.
- f) Demás actividades relacionadas a la fase de implementación, para poder proporcionar el servicio solicitado.

Cabe mencionar que el prestador de servicios deberá cumplir con el Plan de trabajo detallado de implementación. El retraso implica la aplicación de las penas convencionales.

4.1.1.2 Conformar el Grupo de Administración del Proyecto

Durante la Fase de Planificación, se conformará un grupo de administración responsable de proporcionar la entrega de los servicios. Este grupo estará formado por el personal que designe el administrador del contrato por parte de la SCJN, así como por el personal que sea asignado por el prestador de servicios para la administración, supervisión y entrega de los servicios, considerando por lo menos las siguientes posiciones para ambas partes:

- a) Líder de proyecto y líder de operaciones (prestador de servicios) y administrador del contrato por parte de la SCJN
- b) Responsables de la administración de los niveles de servicio
- c) Personal responsable de las diversas soluciones de servicio solicitados
- d) Responsables en los diferentes niveles de escalación

Cabe señalar, que la presencia en sitio de estos recursos podrá ser solicitada por el administrador del contrato en caso de requerirse debido a necesidades del servicio.

4.1.1.3 Definición de los Acuerdos de Nivel de Operación (OLAs)

En esta fase se definirán y firmarán los Acuerdos de Nivel de Operación (OLAs) entre el prestador de servicios y terceros involucrados y/o relacionados con el servicio. Antes de iniciar con la implementación del servicio.

El administrador del contrato por parte de la SCJN tendrá la responsabilidad de validar los Acuerdos de Nivel de Operación (OLAs), tomando como punto de partida los procesos y procedimientos definidos para el servicio. Los Acuerdos de Nivel de Operación deberán ser revisados semestralmente conforme a los acuerdos tomados durante la fase de planificación, o de acuerdo con el procedimiento que se señale en el contrato que suscriban el prestador de servicios y la SCJN.

Se debe establecer de común acuerdo entre el prestador de servicios y el administrador del contrato por parte de la SCJN el procedimiento y lineamientos de medición de los diferentes niveles de operación antes de su implantación, estableciendo claramente los elementos involucrados en el aprovisionamiento del servicio, las formas de medición, el método de tratamiento de la información generada para su consolidación, los reportes, estadísticas, documentación que debe ser entregada, intervalos de medición y la forma que se harán disponibles los resultados. De forma que la documentación cumpla con lo que debe ser entregado para fines de evidencia, validación y facturación.

Antes de iniciar la transferencia operacional y migración de los servicios y de acuerdo a la metodología de administración de niveles de servicio del proyecto, el prestador de servicios debe trabajar para determinar los requerimientos que entre ellos se deriven, a partir de las necesidades operacionales, para firmar los acuerdos correspondientes con otros prestadores de servicios que indique el administrador del contrato por parte de la SCJN como interacción con otros contratos de la SCJN, estos acuerdos sirven entre otros temas para:

- Especificar las funciones del prestador de servicios y el personal que ejecuta los procesos de negocio.
- Delimitar las funciones con usuarios externos y sus prestadores de servicios con el fin de proporcionar la disponibilidad de los servicios del prestador de servicios.
- Definir las funciones con otros prestadores de servicios actuales del negocio que aún mantienen

garantías vigentes de cualquier tipo de activo de infraestructura de soporte a servicios de TI, motivo de este servicio.

4.1.1.4 Mesas de Trabajo de Planeación y Programación

Se programarán reuniones (mesas de trabajo) con el prestador de servicios para definir las tareas técnicas y administrativas a ejecutar a lo largo del servicio y programar el arranque del servicio en coordinación con la SCJN, así como la convergencia de servicios o de infraestructura entregada a la SCJN por terceros, y que pueda guardar relación con este servicio. En estas sesiones se proporcionará al prestador de servicios la información a detalle que pudo haberse omitido o que por su carácter confidencial no se incluyó en el presente documento, y deberán ser expuestos todos los temas necesarios para el inicio de la implementación. Si el prestador de servicios requiere sostener juntas con temáticas muy específicas, deberá comunicarlas al administrador del contrato de la SCJN, para establecer una agenda adecuada.

4.1.1.5 Entregables de la Fase de Planificación

Los entregables que se generarán por parte del prestador de servicios y líder de proyecto designado por el prestador de servicios, como parte de la fase de planificación se describen a continuación de forma enunciativa más no limitativa, y deberán ser creados de acuerdo con las necesidades de arranque del contrato:

1. Documento de conformación del grupo de administración del servicio.
2. Minutas firmadas de las reuniones que se realicen durante la fase de planificación.
3. Documento de resguardo de activos propiedad del prestador de servicios, acordados y firmados por el prestador de servicios y el administrador del contrato de la SCJN.
4. Acuerdos de nivel operacional firmados con descripción detallada de los servicios.
5. Listado de personal de contacto autorizado del prestador de servicios en sitio para actividades diversas como recepción de equipo, entregas de PS y otros de naturaleza similar.
6. Matriz de escalamiento de las diferentes soluciones de operación al arranque del servicio.
7. Documento de resultados de evaluación de los equipos de cómputo de prueba para la generación de la imagen de software de la unidad de cómputo móvil base y unidad de cómputo móvil especial, 1 equipo por cada uno de los PS suministrados por el prestador de servicios.
8. Documento de resultados de verificación, que los equipos a ser entregados cumplen o exceden las especificaciones técnicas establecidas; 1 equipo por cada uno de los PS suministrado por el prestador de servicios.
9. Generación conjunta con la SCJN de imágenes iniciales de software para los equipos proporcionados por el prestador de servicios.

La documentación antes referida, se deberá entregar a más tardar 3 días naturales al término de cada hito-tarea.

4.1.2 Fase de Implementación

La fase de implementación considera todas aquellas actividades de desarrollo y puesta a punto del Plan de Trabajo General relacionadas a la transferencia operacional y migración de los servicios materia del servicio. Las tareas principales para esta etapa son:

4.1.2.1 Entrega de ajustes a la Fase de Implementación del Plan de Trabajo General

El Plan de Trabajo General como ya se mencionó, muestra los lineamientos e hitos mínimos aceptables, éste podrá sufrir cambios posteriores a su aprobación inicial, debido a lo definido en las mesas de trabajo de planeación y programación por lo que el prestador de servicios notificará al administrador del contrato por parte de la SCJN los ajustes correspondientes derivados en la Fase de Implementación del servicio para efectos de que este último apruebe los referidos ajustes, siempre y cuando éstos sean imputables a la SCJN.

4.1.2.2 Aprovisionamiento de Equipo y Componentes del Servicio

Para llevar a cabo la entrega de los servicios materia del servicio, el prestador de servicios deberá contemplar la entrega de la totalidad del PS requerido de acuerdo con lo descrito en el numeral 2 "Descripción del servicio" de este documento.

4.1.2.3 Transferencia Operacional y Migración de los Servicios

Una vez concluida la fase de planificación, y debido a que algunos de los servicios incluidos en el servicio son provistos actualmente por otro prestador de servicios de servicios, se consideran diferentes actividades de preparación que permitirán llevar a cabo la transferencia operacional y migración de los servicios; estas se encuentran orientadas a la sustitución del equipo de cómputo existente en los inmuebles de la SCJN por equipo de cómputo y accesorios provisto por el prestador de servicios vigente, así como una breve descripción al usuario respecto a las características y funciones principales del PS entregado; se estima que la misma no sea mayor a 30 minutos por PS migrado, además deberá iniciar la operación del Portal Único de Administración del Servicio, descrito en la numeral 5.3, el cual se liberará e iniciará su operación a más tardar 60 días naturales a partir de la notificación del fallo.

Los accesorios a los PS serán entregados, instalados y configurados durante el proceso de entrega-migración, para lo cual el administrador del contrato por parte de la SCJN definirá durante las mesas de trabajo para la planeación y programación los perfiles o personas que deberán de contar con dichos accesorios.

Para el apoyo en la baja de servicios entregados a la SCJN, el prestador de servicios deberá estar en coordinación con la entidad que en su momento le definirá el administrador del contrato por parte de la SCJN conforme a la migración de los servicios establecidos. En el proceso de baja se considera que el prestador de servicios es responsable de realizar los movimientos de transferencia de información entre el equipo de cómputo anterior y el nuevo, resguardo, inventario, traslado del equipo de cómputo que forme parte de su servicio.

El prestador de servicios será responsable del borrado de discos duros mediante la solución de borrado y destrucción de información certificado en el equipo a retirar, cabe aclarar que el prestador de servicios proporcionará las licencias y/o herramientas correspondientes para dicho borrado. La forma de acceso y uso de la herramienta de borrado serán definidos en las mesas de trabajo para la planeación y programación.

Las Unidades de Accesorios (UA) serán solicitadas por la SCJN bajo demanda en el transcurso de la vigencia del contrato.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

El prestador de servicios será responsable de ejecutar la migración de los equipos de cómputo que administra actualmente el servicio del prestador de servicios vigente en cada uno de los inmuebles mediante un plan de migración incluido en el Plan de Trabajo General elaborado conjuntamente con el administrador del contrato por parte de la SCJN y los enlaces informáticos por parte de la SCJN.

De no llevarse a cabo la implementación del 100% de los PS, de acuerdo a la fase definida, los PS no serán recibidos a entera satisfacción por la SCJN y en consecuencia se aplicará al prestador de servicios la pena convencional correspondiente por el atraso.

La SCJN podrá solicitar la reubicación de usuarios entre inmuebles, con su mismo PS, informando con oportunidad al prestador de servicios para que se encargue de toda la logística relacionada al movimiento del equipo de cómputo, modifique sus controles de inventarios y tome las medidas necesarias para la atención en el nuevo inmueble. El nivel de atención del PS debido a dicha reubicación no deberá sufrir cambio por parte del prestador de servicios.

4.1.2.4 Logística de Entrega de Equipo por Inmueble

El prestador de servicios deberá generar la logística para la entrega del equipo de cómputo con sus accesorios inherentes y migración por inmueble; toda vez que cualquier falta, retraso o circunstancia que no permita la entrega en tiempo y forma de los mismos, y que sean imputables al prestador de servicios los costos generados serán su responsabilidad absoluta. En ningún caso se pagarán costos adicionales y se aplicarán las penas convencionales que correspondan.

4.1.2.5 Implementación del Esquema de Conectividad de la MES

El prestador de servicios es responsable de implementar el esquema de conectividad de su MES con la MIS de la SCJN, y de entregar todos los requisitos de interconectividad, procesos y herramientas relacionadas, el detalle, requerimientos y alcances, los cuales serán definidos de forma conjunta durante las mesas de trabajo para la planeación y programación.

La integración de la solución de la MES deberá efectuarse a través de tecnología "Web Services" utilizando para ello el protocolo SOAP.

4.1.2.6 Pruebas Integrales de Funcionalidad y Conectividad para Integración de MES

El prestador de servicios llevará a cabo la integración y pruebas de la infraestructura y de las herramientas asociadas que aseguren que toda la infraestructura y componentes que conforman la MES, se encuentren operando de acuerdo con lo requerido en este documento (pruebas de conectividad, funcionalidad, seguridad y gestión).

4.1.2.7 Puesta en Operación de la MES

La MES del prestador de servicios deberá quedar implementada e integrada con la MIS de la SCJN en 60 días naturales a partir de la notificación del fallo.

4.1.3 Fase de Ejecución y Control

Una vez concluida la etapa de transferencia operacional de los servicios, se inicia la etapa de administración de los servicios que comprende la fase de ejecución y control, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

4.1.3.1 Administración del Servicio

Durante la etapa de administración del servicio, los servicios se llevarán a cabo y entregarán conforme a los esquemas acordados en la fase de planificación, tanto para los requerimientos, como para los servicios de atención a incidentes en los cuales se presenten fallas, siniestros, robos o problemas que afecten o degraden la operación misma de los equipos de cómputo provistos a los usuarios de la SCJN.

A partir de la implementación de los PS y durante esta fase, los servicios provistos por el prestador de servicios serán notificados mediante los reportes consolidados de servicio mensuales, los cuales se pondrán a disposición de los funcionarios que la SCJN designe para su validación y procedencia.

Una vez concluida la etapa de administración de los servicios, de acuerdo con el Plan de Trabajo General, el prestador de servicios procederá al retiro de los equipos y accesorios de su propiedad, previa transferencia de los servicios al prestador de servicios que haya resultado ganador de una licitación posterior, o bien a las áreas que defina la SCJN, en caso de que así lo decida, coadyuvando con la fase de transición (migración y borrado de información).

El prestador de servicios será responsable de la entrega como parte de la administración del servicio de todos aquellos documentos, informes y otros de naturaleza similar, que fueron establecidos dentro de las mesas de trabajo para la planeación y programación, para garantizar y dar constancia de los servicios entregados por él mismo.

En cualquier momento, durante la etapa de administración de los servicios y durante la implementación, el prestador de servicios deberá asegurar la continuidad operativa de los servicios que presta según se menciona en este documento.

4.1.3.2 Medición y Control de Servicios

La medición y control del servicio debido a su naturaleza misma se llevará a cabo en forma paralela a la administración del servicio, esto tiene como finalidad coadyuvar al logro de resultados retroalimentándolo y facilitando la administración del servicio.

Para esto se deben tomar en cuenta los acuerdos de niveles de servicio definidos en el numeral 6 “Niveles de servicio” de este documento como son: la disponibilidad, entrega del servicio, solución de incidentes, entrega de reportes del servicio y satisfacción del usuario.

El detalle de las métricas relacionadas, las fórmulas de cálculo y demás consideraciones técnicas y de aplicación serán descritas en el numeral 6 “Niveles de servicio” de este documento.

El prestador de servicios entregará evidencia documental del servicio a partir de esta fase y de manera periódica, estos pueden ser los reportes de uso y documentación del servicio, dichos reportes se especifican en la numeral 6.5.2 “Entrega de reportes del servicio” y numeral 8 “Entregables del servicio”

de este documento, conforme a los acuerdos establecidos o cuando sea requerido, siendo al menos de forma mensual para aquellos en que no haya otro plazo indicado, estas coadyuvarán al control y retroalimentación del servicio, a fin de implementar acciones de mejora y ajuste en la administración del mismo.

A partir de la entrega del equipo de cómputo y en la Fase de Ejecución y Control, los servicios provistos por el prestador de servicios serán notificados mediante los reportes consolidados de servicio mensuales, los cuales se pondrán a disposición de la SCJN para su validación y procedencia.

Respecto al control de cambios y a fin de controlar en forma efectiva cualquier modificación al ambiente de operación es necesario que el prestador de servicios implemente una solución integral de administración de cambios que incluya el procedimiento personalizado a la SCJN y que abarque los conceptos de requerimiento, autorización, ejecución, registro, documentación y auditoría. Esto con el fin de controlar el servicio de administración de cambios, el cual deberá implementarse, en conjunto con el administrador del contrato por parte de la SCJN, a manera de integrar un grupo de revisión del cambio que se encargará de analizar y autorizar los cambios de mayor impacto en la operación, antes de ejecutarlos, así como de la supervisión y aprobación, una vez implantados.

4.1.4 Fase de Cierre

4.1.4.1 Planeación

Antes de concluir la fase de ejecución y control, el prestador de servicios procederá al retiro de los equipos y accesorios de su propiedad, para esto deberá presentar un plan de retiro del equipo en el momento que el administrador del contrato por parte de la SCJN lo solicite, definiendo claramente las responsabilidades y obligaciones de ambas partes, precisando que coadyuvará en la transición (migración y borrado de información), lo cual quedará detallado en dicho plan, participando el prestador de servicios que sustituirá a su servicio, mismo que será entregado al administrador del contrato por parte de la SCJN para su aprobación.

4.1.4.2 Ejecución

El retiro se efectuará en coordinación con la entrega de un nuevo contrato o solución que dará continuidad a la operación del servicio, atendiendo a los acuerdos operativos de traslado de uno a otro que consideren aspectos como la migración de la información del usuario en la plataforma de cómputo actual hacia la nueva solución, siempre y cuando se haya realizado y verificado el borrado total de la información contenida de acuerdo a la solución de borrado y destrucción de información certificado, donde es necesario que el prestador de servicios entregue la evidencia del borrado a las áreas que la SCJN designe o mantenga el equipo en red durante el proceso de borrado para que la evidencia sea enviada a las consolas de la herramienta, para cada equipo que se vaya a retirar.

El prestador de servicios deberá asegurar la continuidad operativa de los servicios, por lo cual las labores de retiro de equipo deberán estar alineadas y garantizar en todo momento dicha continuidad. El retiro de equipo relacionado consiste, a grandes rasgos, en iniciar el proceso de baja, realizando todas las consideraciones de los movimientos de resguardo, traslado y empaquetado de todo el equipo ubicado en los Inmuebles de la SCJN, que forme parte de su servicio.

4.1.4.3 Plan de Retiro del Equipo

El plan de retiro del equipo en general deberá ser entregado por el prestador de servicios al administrador del contrato por parte de la SCJN en el momento que lo solicite, este plan debe contener claramente el esquema, las responsabilidades y obligaciones de ambas partes, y deberá ser desarrollado en base al Plan de Migración General del prestador de servicios ganador que sustituirá se servicio.

4.1.4.4 Retiro de Equipo

La ejecución del retiro del equipo relacionado con el servicio consiste, a grandes rasgos, en iniciar el proceso de baja, realizando todas las consideraciones de los movimientos de resguardo, traslado y empaquetado de todo el equipo ubicado en los inmuebles de la SCJN, que formen parte del servicio.

4.1.4.5 Cierre Operativo, Administrativo y Documental

El cierre del servicio considera los aspectos relacionados a la operación, administración y su respectivo soporte documental, es por esto que el prestador de servicios será responsable de tener actualizado el Portal Único de Administración del Servicio definido en la Fase de Planificación, ya que servirá de apoyo para documentar todas y cada una de las fases previas, sus entradas, procesos y salidas, así como las relacionadas a documentar el cierre mismo del servicio, asentando un antecedente sólido que servirá a la SCJN como base de conocimiento en nuevos proyectos.

De igual manera, se debe efectuar la entrega de la memoria técnica que deberá contener toda la información administrativa (solicitud de requerimientos, documentos de asignación, justificaciones, catálogos de componentes que integran el servicio, entre otros), la cual conformará el "Libro Blanco" para el servicio, que será requerido por el Administrador del Contrato por parte de la SCJN 1 mes antes de la finalización del contrato. El detalle se describe en la numeral 5.2.1 "Memoria técnica".

4.2 Aspectos Generales Para Considerar

1. El prestador de servicios debe cumplir los hitos marcados en el Plan de Trabajo General, proporcionado por la SCJN para elaborar su plan de trabajo detallado, en el cual considerará la programación, realización de actividades, implementación y ejecución en el tiempo, para los servicios que se establecen en el presente documento.
2. El pago y la medición del consumo de los servicios iniciará una vez que éstos hayan sido entregados, instalados, configurados y liberados por el prestador de servicios, así como aceptados a entera satisfacción por la SCJN (toda vez que el administrador del contrato por parte de la SCJN haya avalado la correcta entrega, instalación, configuración, puesta en marcha y funcionalidad requerida) para la totalidad de los servicios descritos.
3. Es responsabilidad del prestador de servicios proporcionar la infraestructura de equipos de cómputo, accesorios inherentes y adicionales, conectividad de los accesorios adicionales e inherentes, migración de la información, así como los servicios y actividades de soporte, mantenimiento y otros relacionados a los PS, descritos en el presente documento.
4. El esquema del servicio será basado en consumo bajo demanda, tal y como se muestra en la sección I "Propuesta económica" y del concepto de PS.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

5. El pago del PS y accesorios será mensual, por servicio devengado y de acuerdo con lo especificado en la sección I “Propuesta económica”, para esto el prestador de servicios debe entregar los reportes y carpeta de entrega mensualmente, durante los primeros 5 días hábiles, a la DGTI, mediante el administrador del contrato por parte de la SCJN.
6. Para el servicio, se definen diferentes tipos de PS, los cuales deben incluir los servicios de operación, mantenimiento y soporte, entre otros; y podrá incluir los accesorios para su operación conforme a las características que se describen y solicitan en el numeral 2 “Descripción del servicio”, y acorde al numeral 6 “Niveles de Servicio” requeridos por la SCJN.
7. Para cada uno de los PS y accesorios, el pago será por unidades de servicio y días de servicio en el mes, e incluirá los servicios de operación, mantenimiento y soporte, entre otros.
8. El modelo operativo del servicio de cómputo de escritorio consiste en el suministro y uso de equipo de cómputo personal y de todos los componentes requeridos para su buen funcionamiento de manera integral. Esta infraestructura proporcionará las herramientas que el usuario requiere para la operación de sus aplicaciones y ejecución de las actividades cotidianas relacionadas con sus funciones.
9. Para medir la calidad de los servicios prestados, se establecerán los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) y acuerdos de nivel operacional (OLAs), definiendo las métricas que el prestador de servicios deberá cumplir para contar con un servicio acorde a las necesidades de la SCJN.
10. El prestador de servicios será el responsable de proporcionar los componentes de hardware, software y recursos humanos de conformidad a lo especificado en este documento, los servicios operativos asociados, así como los servicios de instalación, soporte técnico y mantenimiento requeridos por la SCJN.
11. El prestador de servicios será responsable de las pruebas individuales y de integración de todos los PS.
12. Se requiere que los servicios sean suministrados con equipos, componentes y accesorios nuevos de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
13. Administración de Activos. El prestador de servicios debe proporcionar en forma mensual el inventario de activos implementados, para lo cual se debe apoyar en la herramienta de administración y diagnóstico del servicio.
14. Herramienta para la administración y diagnóstico del servicio. El prestador de servicios debe proporcionar el software y licenciamiento requerido para la administración, monitoreo, reportes, operación, entre otros, de todos los componentes del servicio.
15. El prestador de servicios deberá contemplar la mejora continua a través de la actualización tecnológica del equipamiento que le permite ofrecer los servicios, en permanente apego a los Niveles de Servicio establecidos en este documento y de acuerdo con los requerimientos que se detallan en el numeral 2 correspondiente a la “Descripción del Servicio”.



4.3 Roles y Responsabilidades

4.3.1 Responsabilidades del Prestador de servicios

A continuación, se describen de forma enunciativa, más no limitativa, las responsabilidades que tendrá el prestador de servicios del SCE. Cabe aclarar que, cada uno de los servicios específicos se detalla en el numeral 2 “Descripción del servicio” del presente documento:

1. Proveer un servicio integrado para el suministro, instalación, migración, configuración, operación, monitoreo, soporte y mantenimiento de la infraestructura del PS y accesorios, así como de los servicios y componentes relacionados para su adecuada operación, como es la provisión del sistema operativo, conectividad de accesorios inherentes y adicionales, entre otros. La operación se refiere a aquellas tareas que el prestador de servicios deberá ejecutar sobre la infraestructura, acotadas a los alcances del servicio, y que no incluyen trabajos sobre las aplicaciones que serán utilizados en el servicio.
2. Del aprovisionamiento de software, hardware y licencias para el monitoreo, reporte, administración de activos, de sistema operativo entre otros, su instalación, configuración, pruebas, puesta en marcha, mantenimiento, soporte, administración y operación, de acuerdo con las funcionalidades, volúmenes, arquitecturas y restricciones técnicas solicitadas por la SCJN.
3. Mantener la infraestructura del servicio actualizada y operando, para lo cual deberán realizar todas las gestiones y tareas que sean necesarias (monitoreo de infraestructura, mantenimientos preventivos, periódicos, entre otras), utilizando herramientas automatizadas, metodologías estándares para dichos fines y destinando la cantidad de recursos humanos necesarios para efectuar las tareas de acuerdo con los niveles de servicio solicitados.
4. Atender conforme a los Niveles de Servicio, las solicitudes de servicio de la SCJN, en el marco de los niveles de servicio y del Catálogo de Servicios del servicio.
5. Garantizar la integridad y seguridad de la información e infraestructura tecnológica de la SCJN, aplicando, estándares internacionales y las mejores prácticas de la industria en materia de seguridad de la información y equipos de cómputo.
6. Cumplir con los Niveles de Servicio solicitados en este documento, con el fin de proporcionar a la SCJN una operación estable de los servicios.

4.3.2 Responsabilidades del Administrador del Contrato por parte de la SCJN y Prestador de servicios

El prestador de servicios será el responsable del cumplimiento total de las obligaciones establecidas a su cargo ante la SCJN para efectos de contratación, Niveles de Servicio y proveeduría de los servicios descritos en el presente documento. El prestador de servicios se encargará, a su vez, de establecer la cantidad de acuerdos comerciales y estratégicos necesarios, así como la renovación o celebración de contratos con los prestadores de servicios necesarios para cumplir ante la SCJN con los servicios, requerimientos, niveles de servicio y peticiones establecidas en este documento.

Durante la vigencia del contrato, el prestador de servicios estará obligado a ejercer el rol que le corresponda, así como responsabilidades que deberá llevar a cabo de forma conjunta con el administrador del contrato por parte de la SCJN. Para identificarlas adecuadamente en la siguiente tabla se listan los roles y responsabilidades que están asociados al servicio de forma enunciativa más no limitativa y sin menoscabo de las definiciones de servicio que se establecen a lo largo de este documento, clasificándose en aquellas que son aplicables al prestador de servicios, al administrador del contrato por parte de la SCJN o al Enlace Informático de la DGTI responsable del inmueble de la SCJN:



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Roles y Responsabilidades R: Responsable A: Apoyo	Prestador de servicios	Administrador del contrato por parte de la SCJN	Enlace Informático de la DGTI Responsable del Inmueble
Desarrollar, evaluar y aprobar el plan de trabajo general		R	
Desarrollar el plan de trabajo detallado y línea base del servicio	R		
Entregar toda la información necesaria y dar seguimiento a todos los acuerdos	R	R	
Definir los requerimientos de PS		R	A
Elaboración del plan de transferencia operacional y migración	R	A	A
Generación de imagen base de software	R	A	A
Evaluación y aprobación del plan de transferencia operacional y migración		R	
Trámites para acceso de personal y equipo de cómputo	A	R	R
Replicar imagen base de software en equipos de cómputo en instalaciones del prestador de servicios o de la SCJN.	R	A	A
Suministrar los PS y accesorios descritos en este documento, así como su mantenimiento, soporte técnico y demás servicios relacionados	R		
Suministrar la herramienta para la administración y diagnóstico del servicio y el portal único de administración del servicio	R		
Definir la logística para entrega de equipo en los inmuebles de la SCJN	R	A	A
Recepción y almacenaje de equipo de cómputo y accesorios	R		A
Definición de procedimientos de entrega de PS y accesorios conforme a los lineamientos y procedimientos definidos por la SCJN	R	R	A
Efectuar la instalación, configuración y puesta a punto de los elementos tecnológicos	R	A	A
Realizar la migración de información del usuario del contrato anterior, al nuevo contrato.	R		A
Generación de la notificación de hechos de inicio de migración de equipos por inmueble.	R		R
Implantación, configuración y operación de la herramienta para la administración y diagnóstico del servicio.	R		
Establecimiento y puesta en operación del portal único de administración del servicio	R		
Atención y seguimiento a incidentes y problemas durante la migración y entrega de los servicios.	R		
Definir políticas y procedimientos internos a aplicar en cuanto a seguridad del equipo, tanto física, técnica y operativamente durante la vigencia del contrato del servicio.	R	R	



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Roles y Responsabilidades R: Responsable A: Apoyo	Prestador de servicios	Administrador del contrato por parte de la SCJN	Enlace Informático de la DGTI Responsable del Inmueble
Generación de la Notificación de Hechos de la migración de al menos 90% o total de los PS por inmueble.	R		R
Entrega diaria de reportes de PS migrados por inmueble, por Área de la SCJN, por usuario y por unidades.	R		
Validación de reportes de PS migrados por inmueble.	R	R	A
Reporte de niveles de servicio.	R	R	
Atención y control de incidentes, altas, bajas, cambios y requerimientos.	R	A	A
Definir lineamientos de operación y administración del servicio	R	R	
Coordinar actividades de soporte con la MES	R	A	A
Proporcionar el servicio de soporte, a través de la MES a los reportes de incidentes, requerimientos recibidos.	R	A	A
Definir políticas y procedimientos para los mantenimientos de los PS y accesorios implementados.	A	R	A
Realizar el mantenimiento correctivo diagnosticando las fallas de los PS y accesorios (resolución, notificación y escalamiento) bajo el esquema operativo planteado en este documento.	R	A	A
Definir roles, políticas y responsabilidades del servicio de soporte técnico	R	R	
Proporcionar soporte remoto y en sitio a los PS	R	A	A
Documentar el servicio proporcionado, entregando los reportes y documentos especificados en el numeral 8 "Entregables del servicio" y en el numeral 6.5.2 "Entrega de reportes del servicio" de este documento.	R	A	A
Utilización de la imagen de software actualizada en cualquier equipo instalado, ya sea debido a un incidente o requerimiento.	R		
Realizar el mantenimiento preventivo de los PS de acuerdo con el plan entregado al administrador del contrato por parte de la SCJN.	R	A	A
Apegarse a las políticas y procedimientos de seguridad que la SCJN defina.	R	A	
Administración de incidentes y problemas	R	A	A
Actualización tecnológica a solicitud de la SCJN	R	A	
Efectuar el monitoreo de los servicios relacionados en este documento.	R	A	
Entrega de reportes de solución a fallas, incidentes, entre otros.	R		
Documentación del servicio de acuerdo con el numeral 6.5.2 "Entrega de reportes del servicio".	R		
Evaluación mensual de los niveles de servicio establecidos por la SCJN.		R	
Desarrollar y ejecutar los planes de transferencia de conocimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del servicio.	R	A	A

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES
LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO
Anexo 2a

Roles y Responsabilidades R: Responsable A: Apoyo	Prestador de servicios	Administrador del contrato por parte de la SCJN	Enlace Informático de la DGTI Responsable del Inmueble
Generar de forma coordinada con el administrador del contrato por parte de la SCJN las políticas y lineamientos de retiro de equipo al finalizar el contrato.	R	R	A
Generar el plan de retiro de equipo por inmueble en coordinación con el administrador del contrato por parte de la SCJN y tomando en cuenta los tiempos de migración al finalizar el contrato.	R	R	A
Realizar el borrado seguro de los discos duros de los equipos de cómputo a retirar durante la vigencia del contrato.	R	R	
Aprobar y difundir el plan de retiro de equipo por inmueble al finalizar el contrato.		R	A
Ejecutar el plan de retiro de equipo por inmueble, al finalizar el contrato.	R		A
Dar seguimiento al plan de retiro de equipo por inmueble.	R	A	A
Dar seguimiento y entregar toda la información relacionada al cierre de contrato.	R	A	A

La tabla anterior se debe tomar como enunciativa más no limitativa, de manera que podrá ser ajustada con base a las necesidades del servicio, previo acuerdo entre el prestador de servicios y el administrador del contrato por parte de la SCJN.

4.3.3 Responsabilidades del Enlace Informático de la DGTI Responsable del Inmueble

Es responsabilidad del Enlace Informático de la DGTI Responsable del Inmueble, realizar las siguientes funciones de manera enunciativa más no limitativa:

- Validar la correcta instalación, operación y soporte de la infraestructura de cómputo personal y en ocasiones de comunicaciones en el inmueble de atención, incluyendo aquellos servicios tecnológicos proporcionados por terceros.
- Reportar a la Dirección de Cómputo Personal y a la Mesa de Institucional de Servicios, los incidentes críticos que se presenten en el inmueble de atención.
- Apoyar en la supervisión del cumplimiento de los mecanismos de instalación y mantenimiento en equipos de cómputo personal en el inmueble de atención.
- Validar técnicamente que la operación y soporte a la infraestructura de cómputo personal sea proporcionada en tiempo y bajo las condiciones contratadas, en el inmueble de atención de la SCJN.
- Supervisar el adecuado uso y operación de los distintos servicios de cómputo personal con que cuenta la SCJN, dentro del inmueble de atención.
- Validar mensualmente los PS instalados y operando de las áreas usuarias del servicio que se encuentran dentro del inmueble de su atención, notificando a la Dirección de Cómputo Personal la información vía correo electrónico los primeros tres días hábiles del mes inmediato posterior al mes vencido.

- Evaluar y determinar la viabilidad de las solicitudes de servicios de cómputo personal del ámbito de su competencia, realizadas por los usuarios de su inmueble de atención.
- Dar seguimiento a todas las solicitudes de cómputo personal hechas por los usuarios de su inmueble de atención, verificando que la solución sea de acuerdo con los parámetros de atención establecidos.
- Vigilar y promover que los servicios de cómputo personal proporcionados por terceros se otorguen en cumplimiento a las obligaciones contractuales dentro del inmueble de atención.

Temas Relacionados con el Servicio

5.1 Herramienta para la Administración y Diagnóstico del Servicio

Para minimizar el tiempo de respuesta, atención y resolución de los incidentes de los PS a los usuarios internos de la SCJN en sus diferentes inmuebles, el prestador de servicios formalizará ante el administrador del contrato por parte de la SCJN la implementación de una solución de Administración y Diagnóstico del Servicio para los PS en operación, que permita obtener:

- El control de la ubicación física del PS (*Asset Management*), el usuario que lo tiene asignado, el software instalado en el PS (*Software Inventory*), los componentes de hardware (*Hardware Inventory*), entre otros.
- Registro e inventario del licenciamiento de las aplicaciones comerciales e institucionales instaladas, descubrir dispositivos IP en la red, administración de parches de seguridad del sistema operativo, distribución de software, control remoto en los PS.
- La reducción de tiempo que el PS se encuentre degradado parcial o completamente. Se entenderá por degradación la limitada, incorrecta o nula funcionalidad del PS, ya sea por problemas relacionados al hardware y/o software.
- Una solución proactiva, anticipándose a determinados eventos, o problemas que pudieran presentarse.
- Reducción de incidentes turnados a la MES, por parte de la MIS, así como el tiempo empleado para dar una solución a los mismos.
- La disminución del número de incidentes que requieran la presencia física en sitio, del personal de soporte técnico del prestador de servicios.
- La herramienta deberá proporcionar soporte para los procesos basados en ITIL.
- Que permita configurar roles de seguridad y la personalización de la consola para permitir el acceso solo a los componentes requeridos de acuerdo con el tipo y nivel de usuario.

Los detalles y especificaciones del tipo de conexión, comunicación, permisos y medios para realizarlo se establecerán en las mesas de trabajo para la planeación y programación.

La solución de administración y diagnóstico del servicio del prestador de servicios para los PS deberá ser de un sólo fabricante y basada en web y/o cliente, siempre y cuando no afecte el rendimiento del PS y no sea comprometida la seguridad de la información (las funcionalidades deben ser de forma nativa). Sin necesidad de requerir el directorio activo para su implementación y operación, sin embargo, deberá ser compatible para una posible integración con el directorio activo institucional, además deberá cumplir con todos y cada una de las funciones que se mencionan a continuación de manera enunciativa más no limitativa:



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Función	Descripción
Alertas y bitácoras sobre eventos	Una bitácora histórica de eventos relacionados con el inventario de hardware del equipo, que permita el envío de alertas en caso de detectar algún cambio en la configuración original del hardware del equipo.
Inventarios de hardware y software	<p>Elaborar y mantener actualizado el inventario de equipos suministrados, obteniendo como mínimo los siguientes datos:</p> <p>Componentes de hardware:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fabricante, modelo y tipo de chasis del equipo de cómputo, número de serie del equipo y de la motherboard (deberá mostrar un campo con la relación entre el número de serie del chasis y el número de serie de la motherboard).• Capacidad total y disponible de disco duro.• Marca, modelo y velocidad del procesador.• Capacidad de memoria RAM, velocidad en MHz y bancos de memoria disponibles.• Marca, modelo y número de serie del monitor.• Marca y modelo de la tarjeta de Red, MAC Address, deberá mostrar datos de configuración como: Nombre del Host, dirección IP, máscara de red, puerta de enlace predeterminada, DNS, y otros de naturaleza similar.• Componentes de software (<i>Software Inventory</i>).• Nombre del equipo, dominio o grupo de trabajo al que pertenece, nombre del sistema operativo el cual deberá mostrar la siguiente información: tipo de sistema (64 bits), tipo y versión de S.O. (hogar, empresarial o profesional), versión de service pack, última cuenta de usuario que se firmó al equipo.• Versión de software antivirus instalado.• Nombre, versión y ruta de instalación del software de administración.• Nombre, versión y fabricante del software instalado que permita visualizar a manera de resumen el número de equipos por producto, versión y fabricante, que permita hacer Drill Down para mostrar los datos de los equipos que contienen este software. <p>Reportes gráficos sobre el estado de los inventarios</p> <p>Permitiendo exportar los resultados hacia archivos con al menos formatos de MS Excel (*.xlsx) o a texto plano con algún separador de campo (*.csv), HTML y *.pdf</p>
Función	Descripción
Gestión de Activos (<i>Asset Management</i>)	<p>Mediante la gestión de activos se requiere tener identificados los equipos asignados a los usuarios.</p> <p>El prestador de servicios como parte de la solución deberá mantener controlada la plataforma de los PS y obtener el siguiente beneficio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Saber quién tiene el equipo de cómputo. (número de expediente, nombre completo del usuario asignado al equipo, área de la SCJN, localidad, inmueble (dirección física), piso, oficina, correo electrónico, teléfono y extensión, marca, modelo, número de serie, dirección IP, versión de sistema operativo).



SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Distribución de software de manera remota y desatendida	<p>Capacidad para enviar software a los PS utilizando multicast y bandwidth Throttling (administración de ancho de banda sin necesidad de modificar la infraestructura de red de la SCJN) así como la auditoria y envío de parches de seguridad del sistema operativo.</p> <p>Uso de servidores dedicados locales y/o centralizados, donde se alojará el software suficiente y necesario para llevar a cabo tareas de reparación, restauración, modificación, configuración y/o actualización de software de los PS.</p> <p>No se aceptará tomar equipos cliente (de usuario final) como servidores o repositorios de información para efectos de distribución de software e inventarios. El prestador de servicios deberá entregar una infraestructura exclusiva para efectos de la arquitectura distribuida de la solución de Administración y Diagnóstico del Servicio del prestador de servicios.</p>
Función	Descripción
Administración en tiempo real	<p>Se requiere que la solución cuente con la capacidad de realizar diagnósticos de hardware o software sobre los equipos cliente, de manera que puedan realizar acciones de manera remota y en tiempo real sin tener que establecer una sesión de control remoto en el cliente (Tipo background).</p> <p>Para cumplir con este requerimiento el prestador de servicios deberá mostrar y realizar lo que se enlista a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mostrar información de la capacidad, uso y disponibilidad del disco duro.• Capacidad, uso y disponibilidad de la memoria RAM.• Marca, modelo y porcentaje de carga del procesador.• Mostrar estatus del antivirus en el equipo.• Administrar usuarios y grupos, permitiendo crearlos o renombrarlos.• Cambiar la contraseña de los usuarios locales.• Reiniciar, detener, iniciar, pausar o deshabilitar los servicios del sistema operativo y configurar el tipo de inicio (automático, manual o desactivado).• Ejecutar o detener procesos del sistema operativo que se encuentren ejecutando en ese momento.• Administrar las opciones energía, permitiendo el reinicio, apagado o encendido del equipo y que permita al usuario salvar sus datos antes de iniciar el reinicio o apagado del equipo.• Administrar las impresoras del equipo remoto permitiendo eliminar la impresora, enviar una página de prueba o administrar los trabajos de la cola de impresión para cancelarlos, pausarlos o volver a iniciarlos.• Mostrar los hotfixes que se encuentran instalados en el equipo.• Mostrar los recursos compartidos existentes sobre el equipo.• Mostrar información del BIOS que permita identificar la versión y su estatus.• Mostrar los logs de eventos del Sistema operativo. <p>Esta funcionalidad debe estar disponible sin instalar agentes adicionales al PS.</p>
Monitoreo de aplicaciones	<p>La SCJN requiere tener en todo momento el control sobre el software instalado en sus equipos, por lo que el prestador de servicios como parte de la entrega del servicio deberá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entregar un reporte del software instalado en los equipos, para realizar el análisis para determinar que aplicativo no es permitido para su uso y que este pueda ser bloqueado para su ejecución aun cuando este sea reinstalado o se haya modificado el nombre del ejecutable, a su vez cuando la SCJN lo solicite, se deberá enviar un reporte de las aplicaciones que han sido detectadas, bloqueadas y monitoreadas.• Detectar que aplicaciones se ejecutan y monitorear la frecuencia de utilización.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Función	Descripción
Reportes	<p>Módulo de reporte incluido como parte de la misma herramienta y que pueda ser accedido mediante una consola WEB con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reportes predefinidos por cada una de las funcionalidades otorgadas que permita visualizar la información a manera de gráficas o tablas y desplegar información a detalle (<i>drill-down</i>)• Interfaz amigable que permita a los usuarios generar reportes personalizados únicamente seleccionando la información que requiera visualizar, sin necesidad de utilizar programación tipo "query"• Interfaz que permita a usuarios expertos generar reportes a partir de programación tipo "query" y explotar toda la información recopilada y almacenada en la CMDB de la herramienta• Deberá tener análisis multidimensional y reportes tipo tablero de comandos (<i>dashboard</i>) desde la misma consola
Agente	<p>La solución deberá utilizar de ser necesario un agente instalado en el equipo a administrar, el cual debe ser ligero, seguro y confiable para la comunicación y administración de los equipos.</p> <p>El agente deberá contar con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none">• Agente único, el cual deberá tener la facilidad de extender sus funcionalidades de acuerdo con los requerimientos solicitados• Configurar las siguientes opciones de instalación:<ul style="list-style-type: none">○ Opción de mostrar o no el agente en el menú de inicio.○ Opción de mostrar o no el agente en la barra de tareas.○ Opción de mostrar o no el agente en la lista de programas de Windows.• Sugerir la ruta de instalación.• Descarga del agente desde otro punto de la red, con el objetivo de no saturar anchos de banda y garantizar la disponibilidad de la herramienta de administración.• Monitoreo de hardware y software.• Instalación de software, parches y actualizaciones de archivos.• Administración de políticas. <p>El agente deberá permitir las siguientes configuraciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Habilitar multicast para la descarga de software.• Bloqueo de comunicación entre al agente y la consola de administración dentro de periodos definidos, los periodos serán definidos previo acuerdo entre el administrador del contrato por parte de la SCJN y el prestador de servicios.• Control sobre lo que el usuario puede ver en la interfaz del agente• El agente de administración deberá tener la opción de poderse desinstalar desde la misma consola de administración a manera de política en la cual podrá desinstalar el agente a un sólo equipo o varios equipos.• La herramienta de administración deberá proporcionar reportes del estado de instalación o desinstalación del agente.• El agente de administración deberá instalarse en sistemas operativos Windows y Linux

El protocolo de conexión que deberá utilizarse para la herramienta de administración y diagnóstico del servicio para los PS será de tipo acceso a través de navegador web (*Web Browser Access*) reservando a la SCJN el uso de licencias ilimitadas de acceso al personal que la misma determine. La implementación de la solución de administración y diagnóstico del servicio para los PS, aplicará para

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

todos los PS que se encuentren en cada uno de los inmuebles de la SCJN. En las localidades en las que no exista un medio de acceso a la VPN de la SCJN, el soporte a los PS deberá ser presencial y deberá ejecutarse un procedimiento de inventario tipo local (*stand alone*), para posteriormente registrarlo en la CMDB de la herramienta de Administración y Diagnóstico del Servicio para los PS.

El prestador de servicios deberá permitir y proporcionar el acceso a dicha herramienta por parte del personal de la SCJN a través de la red VPN corporativa contratada por la misma. Será decisión del prestador de servicios el ubicar físicamente los servidores requeridos en sus instalaciones o en algún centro de datos de su elección, el costo por el enlace será a cargo del prestador de servicios.

El prestador de servicios deberá generar informes mensuales o cuando por cuestiones de supervisión sean requeridos por la SCJN, incluyendo información de los servicios provistos por inmueble, área de la SCJN, usuario (PS, software, accesorios y otros de naturaleza similar), entregando archivos compatibles con al menos formatos de MS Excel (*.xls) o de texto plano con algún separador de campo, (*.txt), permitiendo además que el personal asignado por la SCJN realice la explotación de la información en cualquier momento, por lo que dentro de las mesas de trabajo para la planeación y programación se definirán las entidades, accesos, campos y personal autorizado.

La herramienta de administración, incluyendo los enlaces requeridos para poder accederla desde la red de datos de la SCJN, deberá quedar implementada, integrada y configurada máximo 60 días naturales posteriores al inicio de la vigencia de los servicios.

Los costos de la infraestructura de hardware, software, licencias, instalaciones, configuraciones, conectividad, pruebas, puesta a punto, administración y actividades, tanto derivadas como relacionadas, de la herramienta de administración y diagnóstico del servicio serán a cargo del prestador de servicios y deberán ser incluidas en el costo total mensual de los PS. La SCJN no realizará erogaciones adicionales por concepto de licencias o uso del sistema.

El prestador de servicios será el responsable de la administración de la herramienta, así como de su funcionalidad, para ello deberá asignar a un especialista altamente capacitado que tendrá las siguientes responsabilidades las cuales se mencionan de manera enunciativa más no limitativa.

- Administrar, remotamente o en sitio, los servidores de la herramienta para la administración y diagnóstico del servicio.
- Implementar procesos de emergencia para la recuperación de la operación y seguimiento a la atención de incidentes.
- Verificar el funcionamiento tanto del software como del hardware generando el envío y administración de alertas del servicio sin importar su ubicación geográfica ni sus horarios de operación.
- Con base al punto anterior, deberá realizar distintas acciones como la verificación del estado de servicios, aplicaciones y equipos, enviando el reporte de alertas de manera inmediata a los responsables de brindar la solución del incidente
- Obtener información, en línea, los históricos de los equipos monitoreados con lo cual es posible prevenir incidentes relacionados con estos recursos y de esta manera agilizar los procesos de atención

Cabe señalar, que la presencia en sitio de este recurso podrá ser solicitada por el administrador del contrato en caso de requerirse debido a necesidades del servicio.

5.1.1 Administración de Activos

El prestador de servicios será responsable de la operación, generación, control y mantenimiento del inventario del hardware y/o software de los PS a través de la tecnología de asistencia remota que es parte de la solución tecnológica y en los casos donde existan PS. El inventario debe incluir, de manera enunciativa pero no limitativa, todos los componentes de hardware, los integrados a la plataforma de cómputo de los PS, accesorios secundarios y adicionales, la imagen base de software de cada PS, la cual incluye información de versiones de sistema operativo, drivers, BIOS, aplicaciones instaladas (comerciales e institucionales) e información de la configuración de usuario. El prestador de servicios deberá de trabajar de manera conjunta con la SCJN en la definición exacta del contenido de estos inventarios, estableciendo la forma de trabajo y requerimientos para crear, actualizar y mantener una base de datos de los activos. El prestador de servicios, para la administración de activos de inventario podrá utilizar la misma herramienta de administración y diagnóstico del servicio que se describe en el numeral 5.1 “Herramienta para la administración y diagnóstico del servicio” debiendo ser del mismo fabricante.

Es responsabilidad del prestador de servicios proporcionar, mensualmente un reporte del inventario de los activos de todos los inmuebles mediante la herramienta de administración y diagnóstico del servicio que mantenga actualizada la ubicación y características de los diferentes activos independientemente del número de altas, bajas, cambios y requerimientos que se realicen.

5.2 Documentación del Servicio

Los documentos que integran este rubro tienen como propósito incorporar las referencias técnicas en español que puede necesitar el usuario, operador y administrador para identificar y resolver situaciones sobre la operación y uso del sistema.

5.2.1 Memoria Técnica

Toda la información técnica generada durante el transcurso de los trabajos de implementación y despliegue de los PS, conformarán la memoria técnica y descriptiva. El prestador de servicios deberá concentrar dicha memoria técnica en una base de datos, la cual servirá para los futuros mantenimientos correctivos y preventivos.

La memoria técnica deberá también contener toda la información administrativa (solicitud de requerimientos, documentos de asignación, justificaciones, catálogos de componentes que integran el servicio, entre otros), la cual conformará el “Libro Blanco” para el proyecto, y que será requerido por el administrador del contrato por parte de la SCJN 1 mes antes de la finalización del contrato.

De manera obligatoria toda la información que conforma la memoria técnica deberá de entregarse en hojas membretadas o con logo del prestador de servicios, impresa o en medio digital. La evidencia documental debe estar firmada por el representante legal del prestador de servicios y ser totalmente coincidentes con la información entregada en medio digital.

Se recomienda al prestador de servicios que, para efectos de evitar retrasos en la consolidación de la memoria técnica, esta debe iniciar con la recopilación de la información y la elaboración de la misma a

partir del inicio de la implantación del proyecto.

5.2.2 Memoria Descriptiva

- Descriptivo generalizado de todos los trabajos ejecutados en sitio (resumen). Indicar ubicación del inmueble y descripción de instalaciones.
- Descriptivo de los trabajos ejecutados a detalle.
- Fichas técnicas de los componentes instalados (una lista y folletos de todos los materiales, características y especificaciones de componentes que integran la solución).
- Arquitectura de la solución finalmente implantada y la interacción con otros sistemas.

El prestador de servicios es responsable de realizar la documentación de la memoria descriptiva, sin que esto genere un costo adicional para la SCJN.

5.3 Portal Único de Administración del Servicio

Será obligación del prestador de servicios el implementar un sistema de concentración y almacenamiento de la información generada durante la vigencia del contrato, con acceso seguro a través de claves de usuario y contraseñas.

El sistema deberá de permitir el acceso vía navegador WEB, a través de la red de datos de la SCJN. Será decisión del prestador de servicios resguardar físicamente este sistema en sus oficinas o contratar algún centro de datos, sin que los accesos desde la red de datos interna de la SCJN se vean comprometidos o vulnerados. En cualquiera de ambos casos deberá de observarse la Normatividad de Conexión de Terceros definida por la Administración de Seguridad Informática de la SCJN.

La información depositada en el sistema estará organizada por, inmuebles, tópicos y otros de naturaleza similar, permitiendo acceder a ella en forma intuitiva, organizada y gestionable, permitiendo generar reportes en línea y en su caso exportar los resultados a archivos tipo .xlsx, .txt, doc o .pdf o en el formato que el administrador del contrato por parte de la SCJN indique.

Los costos de infraestructura de hardware, software, licencias, configuraciones, pruebas, conectividad, puesta a punto (en caso de ser necesarios) y administración del sistema tanto relacionados como derivados serán por cuenta del prestador de servicios, quien deberá permitir el acceso para al menos 6 (seis) usuarios de la SCJN, durante la vigencia del servicio.

El prestador de servicios alimentará el sistema con la información generada en la Fase de Planificación, Implementación, Ejecución y Control y Cierre, así como de las actividades y servicios que se describen a lo largo de este documento, incluyendo también los Niveles de Servicio alcanzados respecto de los servicios que presta el prestador de servicios y que se describen en el numeral 6 "Niveles de Servicio". Para ello el prestador de servicios deberá asignar a un especialista capacitado en el portal referido quién será el responsable de su implementación, funcionalidad y administración. La presencia en sitio de este recurso podrá ser solicitada por el administrador del contrato en caso de requerirse debido a necesidades del servicio.

El prestador de servicios deberá de entregar mensualmente al administrador del contrato por parte de la SCJN los reportes generados con la herramienta Portal Único de Administración del Servicio (en las Mesas de Trabajo para la Planeación y Programación se definirán los reportes a entregar mensualmente por el prestador de servicios), o cuando éste lo solicite.

Este sistema, incluyendo los enlaces requeridos para poder accederlo desde la red de datos de la SCJN, deberá quedar implementada, integrada y configurada al finalizar la migración de los PS.

Al final del contrato, el prestador de servicios deberá realizar un respaldo de toda la información contenida en el repositorio del portal único de administración del servicio. Este respaldo deberá entregarse en medio óptico o magnético por duplicado al administrador del contrato por parte de la SCJN a más tardar una semana posterior a la finalización de la provisión de los servicios de acuerdo con el contrato. Una vez hecha la entrega, el prestador de servicios procederá al borrado y destrucción de información certificado del Portal Único de Administración del Servicio, firmando la constancia de hechos respectiva en conjunto con la SCJN.

5.4 Actualización Tecnológica

Cabe aclarar, que cualquier cambio o evaluación tecnológica que sea propuesto, será plenamente documentado por el prestador de servicios del SCE y entregado a la SCJN para su revisión y aprobación. No se permitirá un cambio en la infraestructura tecnológica a utilizar para brindar los servicios que no cuenten con una aprobación por escrito del administrador del contrato por parte de la SCJN y/o de otras áreas técnicas de la SCJN.

Las características de los PS mencionados en este documento se tomarán como la base mínima de referencia tecnológica. Estas características podrán ser modificadas o actualizadas por parte de la SCJN de manera periódica con el fin de mantener actualizada la plataforma tecnológica de los PS, para nueva infraestructura que se solicite o bien, infraestructura que requiera de un reemplazo (por temas de obsolescencia o fin de venta, por ejemplo), y no para aquellos ya instalados y operando.

Niveles de Servicio

6.1 Definición de los Requerimientos de Nivel de Servicio

Los niveles de servicio estarán relacionados al servicio en términos de disponibilidad, solución a incidentes, entrega del servicio, entrega de reportes del servicio y satisfacción del cliente de lo anterior.

En este numeral se definirán los requerimientos de nivel de servicio, mismos que observarán el servicio a contratar en función de métricas. Estos niveles de servicio representan un compromiso de cumplimiento que establece el prestador de servicios con la SCJN. Para los requerimientos de Nivel de Servicio se definirán las siguientes métricas:

1. Disponibilidad del servicio
2. Atención a incidentes
3. Entrega del servicio
4. Entrega de reportes del servicio
5. Satisfacción del cliente

6.2 Métricas de Nivel de Servicio

El objetivo es determinar la cantidad de tiempo que los PS, accesorios y sus funcionalidades se encontraron correctamente operables, lo cual significa que cubrieron la totalidad de los requerimientos de negocio y cumplen con el objetivo para el que fueron concebidas.

Se considera como tiempo fuera de servicio del PS y los accesorios, cuando el administrador del contrato por parte de la SCJN y/o el usuario detectan o reportan un incidente que ocasiona la pérdida total del servicio de uno o más componentes de la unidad a través de un "ticket" turnado a la MIS.

En el caso del Portal Único de Administración del Servicio el tiempo fuera del servicio se considera

cuando el administrador del contrato por parte de la SCJN, las herramientas de monitoreo del servicio y/o las autorizadas por la SCJN detectan o reportan un incidente que ocasiona la pérdida total del servicio por causas imputables al prestador de servicios.

Para contabilizar la métrica de disponibilidad, el prestador de servicios deberá acumular todos los tiempos fuera calendarizados y no-calendarizados de los PS y del Portal Único de Administración del Servicio de manera mensual, esto a través de los “tickets” de solicitud de servicio que fueron turnados a la MES del prestador de servicios, para cada uno de los servicios ofrecidos, o bien mediante las herramientas de monitoreo del servicio y las autorizadas por la SCJN.

6.3 Disponibilidad del Servicio

6.3.1 Definición y Cálculo

La disponibilidad se define como el porcentaje de tiempo en que un PS y/o accesorios cumple con el objetivo de la función para la que fue diseñado, en relación con el tiempo en que quedó disponible.

La disponibilidad se agrupa en los siguientes componentes:

- Disponibilidad de PS
- Disponibilidad del Portal Único de Administración del Servicio

Todos los tiempos son medidos en minutos enteros. A continuación, se definen:

Tiempo Total Mensual: Es el tiempo total en horario hábil (lunes a viernes de las 08:00 horas a las 19:00 horas) que tiene el mes respectivo.

Tiempo Fuera de Operación: Es el tiempo durante el cual el PS no está disponible por un incidente dentro del horario hábil.

En el caso de que, por causas ajenas al prestador de servicios, este no pueda atender el incidente, deberá documentar en el ticket la justificación que corresponda con la finalidad de detener el contador del tiempo fuera de operación. Para hacer válida la justificación, deberá estar avalada por el usuario que reportó el incidente.

La disponibilidad será calculada de acuerdo con la siguiente fórmula:

Disponibilidad = (Tiempo Total Mensual - Tiempo Fuera de Operación) / (Tiempo Total Mensual)

Ejemplo:

Dado el mes de septiembre y suponiendo que un PS no estuvo disponible durante dos horas, entonces tenemos que:

Tiempo Total Mensual = 21 días hábiles * 11 horas * 60 minutos = 13,860 minutos

Tiempo Fuera de Operación = 120 minutos

Donde:

Disponibilidad = (Tiempo Total Mensual – Tiempo Fuera de Operación) / (Tiempo Total Mensual)

Disponibilidad = (13,860 – 120) / 13,860 = 99.13 %

6.3.2 Disponibilidad del Puesto de Servicio y Accesorios

En la siguiente tabla se especifica el nivel de disponibilidad requerido para cada uno los PS y accesorios:

Servicio	Disponibilidad Mensual Mínima
PS y/o accesorios	97%

6.3.3 Disponibilidad del Portal Único de Administración del Servicio

Servicio	Disponibilidad Mensual
Portal Único de Administración del Servicio	95%

6.4 Atención a Incidencias

En el caso de las incidencias se medirá el tiempo de solución y el tiempo de reacción, el tipo de medición dependerá del elemento, y se tipificarán de la siguiente forma:

1. Tiempo de solución a incidencias de hardware.
2. Tiempo de reacción a incidencias (a cualquier tipo de elemento afectado).

6.4.1 Definición de la Métrica Solución a Incidentes

La métrica de solución a incidentes es independiente de la métrica de disponibilidad, dado que esta métrica se refiere al tiempo en que se reanuda la operación de uno o varios PS que se encuentren fuera de servicio.

El prestador de servicios deberá realizar un proceso de administración de incidentes, sobre los distintos componentes del servicio que forman parte del SCE.

La medición del tiempo de solución a incidentes se realizará por medio de reportes que se turnen a la MES, en los cuales se identifique la descripción del incidente, la hora en que se recibe el reporte o incidencia, la hora en que se asignó el reporte o incidencia y la hora de solución del reporte o incidencia.

El tiempo de solución empezará a contar a partir de que se asignó el reporte en la MES y cuando no esté operando la herramienta que administra los reportes de la MES, a través de mecanismos y/o reportes previamente establecidos por la SCJN.

Los criterios anteriores serán aplicados y contabilizados como parte de la métrica de solución a incidentes cuando la falla repercuta en la disponibilidad del servicio de forma parcial o total.

6.4.2 Tiempo de Reacción a Incidencias

El tiempo de reacción a incidencias no deberá ser mayor a treinta minutos.

6.4.3 Tiempo de Atención y Solución a Incidencias

Descripción	Tiempo de solución
-------------	--------------------



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Atención y solución a incidentes de PS y accesorios	8 horas hábiles.
---	------------------

Los incidentes serán canalizados a través de la MIS y/o las herramientas de monitoreo del servicio y/o las autorizadas por la SCJN que detecten dicha incidencia. El “ticket” será abierto por la MIS y cuando corresponda lo turnará hacia la MES, en el momento en que ésta sea notificada, comenzará a contar el tiempo de reacción y será cerrado al momento en que la MES comunique a la MIS la resolución del reporte y esta valide con el usuario dicha resolución.

Si la solución del incidente del PS no se logra dentro del tiempo máximo establecido (8 horas hábiles) el prestador de servicios se obliga a proporcionar al usuario afectado un equipo sustituto por lo menos con las mismas unidades de servicio, el cual permanecerá en operación durante un máximo de 10 días hábiles, debiendo efectuar la transferencia de la información como parte de la atención del incidente. Una vez concluido dicho plazo si el prestador de servicios no ha solventado la reparación del equipo original deberá proceder a la sustitución definitiva del PS de acuerdo con la unidad de cómputo de PS. Esta sustitución deberá efectuarse al día hábil siguiente al término de los 10 días de referencia, en caso de no cumplirse se aplicará por cada día adicional la pena convencional de altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones de PS y accesorios.

6.5 Entrega del Servicio

6.5.1 Altas, Bajas, Cambios, Reubicaciones y Reasignaciones

Dentro de la entrega del servicio, se incluye la atención de diferentes tipos de situaciones como la solicitud de altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones de PS y accesorios.

Una acción será considerada realizada satisfactoria cuando el prestador de servicios haya implementado correctamente las solicitudes definidas. Para cada una de estas tareas hay una métrica de entrega de servicio distinta.

La solicitud de los servicios de altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones por la SCJN implica la instalación, baja, configuración o reinstalación de hardware y/o software, traslado de materiales, instalación, pruebas, puesta a punto y limpieza del PS y sus componentes en los diferentes inmuebles con los que cuente la SCJN.

Las altas, bajas, cambios y requerimientos se llevarán a cabo mediante el registro de un ticket y procesos establecidos por la SCJN.

Una vez que se aplicó el procedimiento para la solicitud de altas, bajas, cambios y reubicaciones, se medirá el tiempo en que se realiza dicho requerimiento de acuerdo con lo siguiente:

Inmueble tipo 1. Con criticidad Alta (Oficinas Centrales, Ciudad de México)

Inmueble tipo 2. Con criticidad Estándar (Oficinas en Estados de la República Mexicana)

La clasificación la determinará la SCJN durante la vigencia del contrato y podrá modificarse de acuerdo con las necesidades operativas de la misma.

Para todos los inmuebles de la SCJN, el horario de atención será de 08:00 a 19:00 horario local. Los datos indicados son referenciales, se actualizarán periódicamente durante la vigencia del contrato para fines de operación y medición del cumplimiento.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

El tiempo de atención se contará a partir de que fue autorizado el requerimiento o solicitud por el administrador del contrato por parte de la SCJN. A continuación, se define el objetivo de la métrica entrega de servicio requerido para cada uno de los requerimientos:

No.	Tipo de Requerimientos (Alta, Baja, Cambio y Reubicación)	Objetivo de la métrica Entrega del Servicio	
		Inmueble Tipo 1	Inmueble Tipo 2
1	Reubicación de hasta 20 PS	3 días hábiles en el mismo inmueble	
		3 días hábiles en la misma ciudad	
		5 días hábiles entre ciudades	
2	Altas de hasta 20 PS	3 días hábiles	5 días hábiles
3	Baja de hasta 20 PS Bajas de PS Temporal	3 días hábiles	
4	Cambio de hasta 20 PS	3 días hábiles	5 días hábiles
5	Reasignación de hasta 20 PS	3 días hábiles	5 días hábiles
6	Altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones de más de 20 PS	Se administrará como proyecto y acorde a lo establecido en un Plan de Trabajo definido por el prestador de servicios y el administrador del contrato por parte de la SCJN	
7	Habilitación de hasta 20 PS Temporal	5 días hábiles	
9	Reemplazo de PS, por siniestro, robo o extravío	5 días hábiles, una vez levantado el ticket e integrado toda la información de soporte requerida (definida por la SCJN) por el prestador de servicios	
10	Altas, bajas, cambios y reubicaciones de accesorios	5 días hábiles	



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Para los casos, en que se tenga dependencia de otros prestadores de servicios y/o proyectos, para la ejecución del altas, bajas, cambios y requerimientos (por ejemplo, instalación de infraestructura) los tiempos empezarán a contar a partir de la solución de dicha dependencia.

De no alcanzar el nivel de servicio requerido, esto es, una vez finalizado el tiempo límite para atender los requerimientos, se aplicará la deductiva correspondiente por cada día de atraso del evento de acuerdo con lo descrito en las penas convencionales por incumplimiento de niveles de servicio.

6.5.2 Entrega de Reportes del Servicio

Con el objeto de medir el desempeño de los servicios a proporcionar por el prestador de servicios, es necesario definir y generar los reportes de comportamiento, desempeño y disponibilidad de los servicios solicitados.

El prestador de servicios entregará al administrador del contrato por parte de la SCJN de manera periódica los reportes de uso y documentación del servicio, siendo al menos de forma mensual para aquellos en que no haya otro plazo indicado, durante los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al periodo reportado; en formato electrónico, en archivos compatibles con al menos formatos de MS Excel (*.xlsx) o formato indicado por el administrador del contrato por parte de la SCJN, con el objeto de consolidar reportes ejecutivos. Además, deberá ser considerada su publicación en el Portal Único de Administración del Servicio para su consulta a lo largo del contrato. La entrega de los reportes de manera impresa será opcional y sólo obligatoria en los casos que así lo solicite la SCJN.

A continuación, se especifican de manera enunciativa más no limitativa los reportes para el SCE, durante la vigencia del contrato:

No.	Nombre y Descripción	Objetivo de Entrega de Reportes
1	Administración de activos. Actualizaciones mensuales del inventario de activos por Inmueble, Área de la SCJN y por usuario, incluyendo el soporte documental (resguardos debidamente firmados por el usuario correspondiente), implementados por el prestador de servicios.	Se entregarán dentro de los primeros 5 días hábiles del mes inmediato siguiente que se reporta.
2	Cambios de personal de administración del prestador de servicios. Reporte donde se especifique actualización del organigrama de la administración del proyecto, indicando cambios, nombres, datos del contacto, así como la actualización de la matriz de escalación.	Cada que ocurra una actualización de personal.
3	Reportes de mantenimientos Descripción del estatus de la programación de los mantenimientos preventivos, así como los resultados obtenidos de la ejecución de estos.	Se entregará dentro de los primeros 5 días hábiles del mes inmediato siguiente que se reporta durante el periodo que comprende plan de mantenimientos.
4	Reporte de resultados de resolución de incidentes y requerimientos Estadístico de incidentes y requerimientos, incluyendo tiempos de reacción, de solución, tipo de falla y descripción de la solución.	Se entregarán dentro de los primeros 5 días hábiles del mes inmediato siguiente que se reporta.
5	Reporte y soporte documental de los requerimientos de altas, bajas, cambios y requerimientos de PS y accesorios por inmueble.	Se entregará dentro de los primeros 5 días hábiles del mes inmediato siguiente que se reporta.
6	Informes de penalizaciones por incumplimiento El prestador de servicios deberá entregar un informe que evalúe las penas convencionales que se aplicarán por incumplimiento a los niveles deservicio solicitados. Deberá desglosar cada una de las penalizaciones que se aplicarán.	Se entregarán dentro de los primeros 5 días hábiles del mes inmediato siguiente que se reporta.
7	Reportes de encuestas de satisfacción.	Se entregarán dentro de los primeros 5 días hábiles del mes inmediato siguiente que se reporta se reporta.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

De no alcanzar el nivel de servicio solicitado, esto es, por cada día de incumplimiento en la entrega de los reportes del servicio de acuerdo al tiempo indicado en la tabla anterior, se aplicará la penalización correspondiente a la factura mensual total del servicio de acuerdo a lo descrito en las penas convencionales por incumplimiento de niveles de servicio.

Todos los reportes solicitados anteriormente deberán ser atendidos por el prestador de servicios bajo los siguientes lineamientos:

- Deberán entregarse con la periodicidad establecida.
- Deberán ser publicados en el Portal Único de Administración del Servicio sólo para la SCJN a través de la DGTI, mediante un esquema de usuario y contraseña, y deberán permanecer ahí durante toda la vigencia del contrato.
- La SCJN podrá solicitar en cualquier momento, una copia en medio electrónico del contenido total o parcial de la información publicada en el Portal Único de Administración del Servicio, misma que deberá ser entregada a más tardar 5 días hábiles después de su solicitud.

A continuación, se enuncian consideraciones generales para algunos reportes de Nivel de Servicio.

Disponibilidad

El reporte de la disponibilidad de los PS y Portal Único de Administración del Servicio se realizará en forma mensual utilizando la información de la MES hasta el cierre del mes, en donde se realizarán los cálculos finales del comportamiento de la disponibilidad de los servicios durante este periodo. La SCJN podrá solicitar eventualmente reportes de disponibilidad de periodos menores a un mes.

Se deberán entregar al menos los siguientes tipos de reportes para este rubro:

- Reportes de incumplimiento de acuerdos de niveles para disponibilidad del servicio establecido para cada uno de los recursos del servicio monitoreados.
- Reportes con diagramas, tablas e histogramas de distribución y sumariación del comportamiento global del servicio para los parámetros definidos anteriormente en periodos de tiempo determinados.

Los reportes de disponibilidad tendrán las siguientes características mínimas:

- Período que se reporta
- Mes que se evalúa
- Valores esperados en el mes para cada nivel de servicio medido
- Valores obtenidos en el mes para cada nivel de servicio medido
- Diferencia entre el valor esperado y el valor obtenido
- Total del monto a deducir por incumplimiento de los niveles de servicio en el mes

Entrega del servicio de altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones de Puestos de Servicio y accesorios

- Reporte mensual. La SCJN podrá solicitar eventualmente reportes de entrega de servicio de periodos menores a un mes.
- Reportes de incumplimiento de acuerdos de niveles de servicio para entrega del servicio establecido para cada una de las acciones concluidas en el mes bajo evaluación.
- Reportes con diagramas, tablas e histogramas de distribución y sumariación del comportamiento global del servicio para los parámetros definidos anteriormente en periodos de tiempo determinados.

Los reportes de Entrega del Servicio tendrán las siguientes características mínimas:



SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

- Mes que se evalúa
- Cantidad total de acciones realizadas en el mes
- Cantidad total de acciones realizadas dentro de la ventana de tiempo establecida en el mes
- Anexo de relación de acciones realizadas, identificando su tipo, tiempo de inicio y finalización
- Valores esperados en el mes para cada nivel de servicio medido
- Valores obtenidos en el mes para cada nivel de servicio medido
- Diferencia entre el valor esperado y el valor obtenido
- Total del monto a deducir por incumplimiento de los niveles de servicio en el mes

Solución a Incidentes

- La SCJN podrá solicitar eventualmente reportes de solución a incidentes de periodos menores a un mes.
- Reportes de incumplimiento de acuerdos de niveles de servicio para solución a incidentes establecidos para cada uno de los incidentes en el mes bajo evaluación.
- Reportes con diagramas, tablas e histogramas de distribución y sumariación del comportamiento global del servicio de solución a incidentes definidos en periodos de tiempo determinados.

Los reportes de solución a incidentes tendrán las siguientes características mínimas:

- Mes que se evalúa
- Cantidad total de incidentes en el mes
- Cantidad total de incidentes atendidos en forma mensual
- Anexo de la descripción del incidente, identificando su tipo, tiempo de inicio y finalización
- Valores esperados en el mes para cada nivel de servicio medido
- Valores obtenidos en el mes para cada nivel de servicio medido
- Diferencia entre el valor esperado y el valor obtenido
- Total del monto a deducir por incumplimiento de los niveles de servicio en el mes

6.5.3 Nivel de Satisfacción del Usuario

La métrica de satisfacción del usuario se llevará a cabo mediante el uso de una encuesta de satisfacción aplicada por la MIS y/o en el reporte de atención que firma el usuario de la SCJN y deberá estar basada en un método estadístico. El método, detalle, procedimientos, formatos y reportes se definirán y acordarán en la Fase de Planificación y se entregarán mensualmente.

La métrica debe medir la opinión del usuario acerca de la precisión, consistencia, efectividad y prontitud de la calidad total del servicio brindado por el prestador de servicios. También se podrán utilizar encuestas sobre usuarios específicos y foros de usuarios, por medio del uso de tecnologías electrónicas que faciliten su recolección, siempre y cuando no se comprometa su veracidad.

Descripción	Porcentaje de aceptación
Nivel de satisfacción del usuario	70% mensual

6.6 Incumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio

En caso de incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio por causas imputables al prestador de servicios, la SCJN podrá aplicar penalizaciones de acuerdo con el esquema descrito en las penas convencionales por incumplimiento de los niveles de servicio, donde se incluyen también ejemplos de

cómo se aplicarán, para efectos de que el prestador de servicios cuente con la información necesaria.

De manera independiente al hecho de que se le aplique una pena convencional al prestador de servicios por no alcanzar el objetivo de las métricas, el administrador del contrato por parte de la SCJN tendrá la facultad de:

- Definir controles
- Implementar acciones

Esto con la finalidad de que, el ciclo de vida de los tickets de incidentes turnados a la MES, no se extienda más allá de los tiempos establecidos en los niveles de servicio de cada una de las métricas definidas en el numeral de niveles de servicio de este documento, disminuyendo la cantidad de tickets con estatus distinto al de "Resuelto" o "Cerrado"; de manera tal que el prestador de servicios realice la resolución de todos y cada uno de los incidentes, requerimientos, reportes y otros de naturaleza similar que le sean asignados.

Es importante señalar, que la fuente de información para generar las diferentes métricas será la MES y/o las herramientas para la administración y diagnóstico del servicio, y las autorizadas por la SCJN, considerando las fechas de asignación y solución de los tickets que se registren en la misma, por lo que el prestador de servicios debe efectuar de manera prioritaria la administración y atención de los reportes que sean turnados a la MES.

Aspectos Relacionados con la Operación de los Servicios

7.1 Acuerdos de Nivel de Operación

Con el objeto de garantizar la operación, y de acuerdo con la metodología de administración de niveles de servicio propuesta, el administrador del contrato por parte de la SCJN podrá establecer y negociar los Acuerdos de Nivel de Operación (OLAs), con el prestador de servicios responsable de la provisión y uso de los servicios solicitados por la SCJN.

Los objetivos de los Acuerdos de Nivel de Operación son:

- Definir y presentar los catálogos de servicio, para identificar la participación de las diferentes áreas y prestadores de servicios de la SCJN para la entrega de los mismos.
- Delimitar las funciones del prestador de servicios y el personal que ejecuta los procesos de negocio por parte de la SCJN
- Delimitar las funciones entre el prestador de servicios y otros prestadores de servicios de la SCJN, acordando un punto de demarcación definido, protegiendo ante cualquier circunstancia la continuidad de la operación de la SCJN.
- Delimitar las funciones entre los prestadores de servicios con que cuente la SCJN y que mantengan garantías vigentes de cualquier tipo de activo tecnológico en el alcance del servicio.

El prestador de servicios, así como otros prestadores de servicios de la SCJN involucrados, deberán trabajar en conjunto para determinar los requerimientos que entre ellos se deriven a partir de los Acuerdos de Nivel de Operación.

7.2 Consideraciones en la Finalización del Contrato

En la fase de cierre del servicio, y con objeto de preparar el escenario para la continuidad operativa del servicio para la SCJN, el prestador de servicios comenzará a integrar y actualizar la documentación necesaria del proyecto al menos 6 meses antes de la finalización del contrato, para que la SCJN pueda



SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

planear la continuidad operativa del servicio.

La documentación deberá incluir la información que se generó durante la vigencia del contrato, documentación de los procesos internos de aprovisionamiento, configuración y tareas de mantenimiento debidamente actualizadas tomando en consideración los eventos de administración de cambios y configuración, incidentes y problemas, además del inventario actualizado a la fecha de entrega de todos los componentes que integran el SCE los cuales serán retirados por el prestador de servicios al término del contrato, para que el nuevo prestador de servicios implemente la nueva solución, todo esto sin afectar la operación.

La SCJN tomará la decisión de cuál será el mecanismo para dar continuidad operativa a los servicios que el prestador de servicios entregará, una vez que se acerque la finalización del contrato. Si este mecanismo implica coordinación de cualquier tipo entre un nuevo prestador de servicios y el prestador de servicios del SCE, para efectos de desarrollar algún tipo de tarea o logística, se establecerán en las mesas de trabajo para la planeación y programación del contrato que sustituye al servicio del SCE requiriendo la total disposición y colaboración del prestador de servicios para apoyar a la SCJN en la continuidad operativa de sus servicios.

7.3 Requerimientos Especiales

7.3.1 Paro de Operaciones

Debido a la naturaleza de las operaciones de la SCJN, existirán ocasiones en donde el acceso del prestador de servicios a ciertos sistemas y/o áreas será restringido. Esta restricción podría impedir al prestador de servicios desarrollar sus actividades rutinarias (tales como el mantenimiento preventivo, la atención a fallas, implementación de hardware y software, y en configuración de componentes, por mencionar algunas).

En estos casos, la caída de nivel de servicio no es imputable al prestador de servicios mientras dure esta eventualidad de paro de operaciones, siempre y cuando se demuestre que dicha restricción ocasionó la caída del nivel de servicio. Estas restricciones, sin importar su duración y frecuencia, no deben generar un costo adicional para la SCJN. El prestador de servicios coordinará con el administrador del contrato por parte de la SCJN el acceso, cuando sea necesario, para actividades requeridas por la misma, como por ejemplo, el mantenimiento preventivo, con no menos de 3 días de anticipación a este tipo de situaciones.

7.4 Auditorías y Optimización del Servicio

Auditorías

La SCJN podrá auditar las prácticas y procedimientos de medición de los niveles de servicio del prestador de servicios, por si misma o a través de un tercero; para lo cual el prestador de servicios deberá proporcionar todas las facilidades, autorizaciones, y accesos a información que le sean requeridos por la SCJN, para conducir este proceso; limitando solo aquello que se demuestre que no sea técnicamente factible o viole el acuerdo de confidencialidad. El número de auditorías no está limitado y serán responsabilidad de la SCJN su ejecución.

La auditoría observará las mejores prácticas y en caso de discrepancia se podrá verificar con un tercero reconocido por la industria o administración pública y aceptada para tal efecto por la SCJN y el prestador de servicios.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Optimización del servicio

En todo momento, el prestador de servicios será responsable de ejecutar todas las tareas relacionadas con la optimización del uso y configuración de la solución utilizada para soportar sus servicios, con el fin de proporcionar el correcto funcionamiento y desempeño de esta.

El prestador de servicios deberá seguir las reglas del fabricante para obtener el mayor desempeño de los componentes que integran el servicio y en todo momento será responsable del diseño y las configuraciones adecuadas de todos los componentes tecnológicos que incluya en su solución, con el fin de proporcionar el correcto funcionamiento y desempeño de esta del servicio.

Esta responsabilidad, deberá incluir solicitudes y requerimientos especiales de configuración, hechos por la SCJN, a través de la DGTI. Para esto, el prestador de servicios deberá proporcionar todas las facilidades, autorizaciones y accesos a información que le sean requeridos y necesarios para conducir este proceso de acuerdo con las expectativas y alcances del servicio, limitando solo aquello que se demuestre que no sea técnicamente factible.

7.5 Políticas y Procedimientos

La SCJN cuenta con diversas políticas de uso de los servicios de tecnología, que servirán como marco a la operación del servicio.

El prestador de servicios deberá sujetarse a las políticas de la SCJN y cualquier modificación que se realice durante la vigencia del contrato.

En materia de procedimientos, estos deberán ser detallados en coordinación con la SCJN

Será indispensable que el prestador de servicios cumpla con lo siguiente:

- Portar en todo momento ropa (bata o playera) con logotipo del prestador de servicios del SCE y gafete con nombre en lugar visible, además de apegarse al código de ética y normas de seguridad de la SCJN.
- No entrar a los inmuebles con zapatos deportivos.
- Evitar el portar gorras dentro de los inmuebles.

A continuación, se enumeran algunos de los lineamientos y políticas más significativas a las que deberá sujetarse el prestador de servicios y que serán entregadas, en su caso, cuando sea necesario durante la Fase de Planificación, no obstante, pueden existir otras más:

- Políticas de respaldo de información.
- Políticas para el manejo de protocolos y direccionamiento de redes.
- Políticas de uso de correo electrónico.
- Políticas para asignación y uso de equipos de cómputo
- Políticas de seguridad física y lógica.
- Políticas de uso de software.
- Marco tecnológico de referencia.
- Código de conducta.

7.6 Procesos del Servicio

El prestador de servicios deberá alinear todos sus procesos relacionados con la administración del servicio, con apego a lo establecido en las mejores prácticas de ITIL.

El prestador de servicios será el responsable de la ejecución de los procesos de entrega y soporte de los servicios del proyecto.

Los procesos del servicio han sido clasificados como a continuación se describe:

- PS
- Servicios de operación, soporte y mantenimiento
- Administración de incidentes y problemas
- Administración de niveles de servicio
- Administración de la disponibilidad
- Mesa de servicio

7.7 Supervisión, Apoyo Operativo y Espacios Físicos para el Servicio

7.7.1 Nuevos Inmuebles y/o Reubicaciones

Sin menoscabo de lo mencionado en el apéndice 1 “Relación de inmuebles”, la SCJN podrá incrementar, reubicar o restringir los inmuebles en los que deban proveerse los servicios materia del SCE.

El prestador de servicios deberá proporcionar el equipamiento del servicio en los nuevos inmuebles, los nuevos PS y accesorios a soportar se sumarán a los volúmenes de servicios mensuales que presente el prestador de servicios a validar cada mes.

Asimismo, realizará los trabajos de reubicación y reinstalación física de los equipos al inmueble en que se dé la reubicación o la implantación, en caso de inmueble nuevo, según lo establecido en este documento y los servicios materia de este servicio.

Cuando se trate de bajas de inmuebles, el prestador de servicios realizará la desconexión de los equipos y el retiro de los mismos.

7.7.2 Espacios Físicos

En caso de existir la disponibilidad, la SCJN proporcionará los espacios físicos que el prestador de servicios requiera para la entrega y soporte del servicio.

Para poder proporcionar los espacios físicos, el prestador de servicios deberá coordinarse con el administrador del contrato por parte de la SCJN. Las dimensiones de los espacios físicos deberán ser justificadas adecuadamente por el prestador de servicios para ser aceptadas por la SCJN.

Dentro de la vigencia del proyecto existirán 2 tipos de espacios físicos considerados:

Espacios para Tránsito (ET).

Son espacios que se proporcionarán al prestador de servicios, para almacenamiento de equipos y ubicación de personal de soporte, y se otorgarán siempre y cuando exista disponibilidad, de forma que al final del contrato sean desocupados.

Espacios Operativos (EO).

Cada inmueble puede contar con EO que estarán a disposición del servicio para la ubicación del equipamiento con el que prestará los servicios y otros elementos de la solución dentro de la Fase de Ejecución y Control por parte del prestador de servicios. Estos espacios serán incorporados para el servicio como ET al inicio de la vigencia del contrato y podrán cambiar a EO y asignados al prestador de servicios de acuerdo con la disponibilidad que exista en cada inmueble, estos pueden ya estar ocupados con equipamiento que la SCJN utiliza actualmente.

Se considerarán EO aquellos utilizados para:

- Personal que opera los servicios
- Refacciones mínimas para proporcionar la continuidad de los servicios
- Equipo sustituto

La seguridad física interna del espacio operativo será responsabilidad del prestador de servicios, incluyendo las chapas de acceso al mismo.

En caso de no existir espacios físicos dentro de los inmuebles de la SCJN para el prestador de servicios, será su responsabilidad obtener áreas alternas a corta distancia de los inmuebles de la SCJN, a fin de cumplir oportunamente con los niveles de servicio establecidos por la SCJN, sin costo adicional para la SCJN.

7.8 Recursos Humanos para el Servicio

Es importante señalar que en este numeral se mencionan de forma general ciertos recursos humanos específicos, pero el prestador de servicios es responsable de proporcionar los recursos humanos necesarios para cumplir con la operación y los niveles de servicio solicitados en el presente documento. El prestador de servicios deberá integrar al servicio, al menos, personal con los perfiles que se mencionan a continuación:

A. Líder de proyecto

Para la planeación y coordinación de todas las actividades relacionadas con la implementación y ejecución de los servicios descritos en el presente documento, es necesaria la figura de líder de proyecto, que al menos debe cubrir lo siguiente, aclarando que los conocimientos y experiencias deberán reflejarse a través del curriculum vitae:

- Conocimientos en administración de proyectos
- Conocimientos en ITIL (contar al menos con la certificación ITIL *foundations* v3 o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management).
- Coordinar a los recursos que forman parte del proyecto.
- Experiencia en proyectos similares, donde se demuestre provisión, mantenimiento, soporte, administración y monitoreo de PS de cómputo personal y accesorios asociados

El prestador de servicios es responsable de incluir y mantener en el servicio durante toda la vigencia del contrato, personal con este perfil. Cabe señalar, que la presencia en sitio de este recurso podrá ser solicitada por el administrador del contrato en caso de requerirse debido a necesidades del servicio.

B. Líder de Operaciones

Para la planeación y coordinación de todas las actividades relacionadas con la de entrega de los servicios, MES, soporte y mantenimiento descritos en el presente documento, es necesaria la figura del



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

líder de operaciones, que al menos debe cubrir con lo siguiente, aclarando que los conocimientos y experiencia deberán reflejarse a través del curriculum vitae:

- Conocimientos en ITIL intermedio v3
- Conocimientos en mesa de servicio, administración de incidentes y problemas
- Coordinar a los recursos técnicos y operativos que forman parte del proyecto

C. Personal Mesa de Servicio Especializada

La MES del prestador de servicios deberá estar conformada por personal dedicado exclusivamente al servicio que se le brindará a la SCJN, contará con un grupo de personal con la capacidad de administrar y resolver: incidentes, problemas y requerimientos; el prestador de servicios será responsable de entregar como mínimo un agente de mesa por cada 2,000 PS, considerando en la estructura operativa del proyecto las siguientes posiciones, de manera enunciativa más no limitativa:

Perfil	Capacidad
Gerente de Mesa de Servicio	Certificado en ITIL v3 Nivel <i>Practitioner Operation Support & Analysis</i> o superior
Supervisor de Mesa de Servicio	Certificado en ITIL v3 Nivel <i>Practitioner Operation Support & Analysis</i> o superior
Responsable de Requerimientos	Certificación en Fundamentos de ITIL v3 o superior
Responsable de Incidentes	Certificación en Fundamentos de ITIL v3 o superior

Cabe señalar, que la presencia en sitio de este recurso podrá ser solicitada por el administrador del contrato en caso de requerirse debido a necesidades del servicio; asimismo, es importante señalar que se requiere de al menos una persona para cada perfil.

D. Personal Técnico

Personal técnico en sitio fungiendo como recursos de soporte, mantenimiento, monitoreo, administración y operación del servicio durante la vigencia del contrato.

El prestador de servicios será responsable de contar con los recursos humanos y que se integren todos los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por la SCJN. De manera enunciativa más no limitativa, se trata del equipo de cómputo y comunicaciones, área de trabajo, telefonía y prestaciones laborales para el personal en comento. Para los inmuebles ubicados en la Ciudad de México, se requiere de personal técnico en sitio y para los inmuebles en el interior de la República Mexicana será de acuerdo a las necesidades operativas cumpliendo siempre los niveles de servicio.

El prestador de servicios es responsable de que los costos derivados de todos los recursos humanos para el servicio se integren a los precios unitarios mensuales de los PS.

Entregables del Servicio

El prestador de servicios entregará un conjunto de documentos, algunos con un carácter periódico y otros de única vez a lo largo de la vigencia del contrato. En éste numeral se detallan dichos requerimientos, haciendo referencia a las secciones en las cuales estos documentos fueron solicitados, de manera que el prestador de servicios tenga claros los requerimientos que la SCJN hace en materia



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

documental.

8.1 Entregables Periódicos

El prestador de servicios deberá entregar un conjunto de documentos, de manera sistemática durante la vigencia del contrato, a saber:

Entregable	Periodicidad	Referencia
El prestador de servicios entregará al administrador del contrato por parte de la SCJN los reportes de uso y documentación del servicio.	Mensual para aquellos en que no haya otro plazo indicado, durante los primeros 5 días hábiles del mes inmediato siguiente que se reporta.	Numeral 6.5.2. Entrega de reportes del servicio

Nota: La descripción de los entregables en esta tabla, deben tomarse como mínimos, es decir, de manera enunciativa y no limitativa.

8.2 Entregables de Única Vez

A continuación, se puntualizan los entregables “por única vez”, que deberá presentar el prestador de servicios:

Entregable	Fecha de entrega	Referencia
Presentación y entrega del plan de trabajo detallado	10 días naturales a partir de la notificación del fallo	Numeral 4.1 Plan de Trabajo General.
Conformación del grupo administrador del proyecto	5 días naturales a partir de la notificación del fallo	Numeral 4.1 Plan de trabajo General.
Definición y firma de acuerdos de nivel operacional (OLA's) entre el administrador del contrato por parte de la SCJN, terceros y el prestador de servicios.	Al termino de las mesas de trabajo de planeación y programación y durante 14 días naturales posteriores	Numeral 4.1 Plan de Trabajo General.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Entregable	Fecha de entrega	Referencia
Transferencia operacional. Instalación, configuración y puesta a punto del PS	A más tardar 60 días naturales a partir de la notificación del fallo. El periodo de Transferencia operacional. Instalación, configuración y puesta a punto no deberá ser mayor a 90 días naturales posteriores al término de la fase de Planificación.	Numeral 4.1 Plan de Trabajo General.
Entrega de documentos e informes establecidos en las mesas de trabajo para la planeación y programación	5 días naturales posteriores a la finalización de las mesas de trabajo para la planeación y programación.	Numeral 4.1 Plan de trabajo general.
Número telefónico, dirección de correo y matriz de escalación de la MES del prestador de servicios	Conforme a lo establecido en el numeral de referencia	Numeral 3.1.2 Operación de la MES.
Procedimientos para reportar el incidente, matriz con los niveles de escalación.	60 días naturales a partir de la notificación del fallo	Numeral 3.3 Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
Procedimientos relacionados para otorgar el mantenimiento correctivo	60 días naturales a partir de la notificación del fallo	Numeral 3.3 Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
Documentación del servicio.	Conforme a lo establecido en el numeral de referencia	Numeral 5.2 Documentación del Servicio.
Documentación para que la SCJN tenga continuidad operativa de los servicios al finalizar el contrato	Conforme a lo establecido en el numeral de referencia	Numeral 7.2 Consideraciones en la finalización del contrato.

Nota: La descripción de los entregables en esta tabla, deben tomarse como mínimos, es decir de manera enunciativa no limitativa.

En caso de que cualquiera de los plazos fenezca en día inhábil, la entrega se recorrerá al día hábil inmediato siguiente.

Asimismo, cualquier entregable adicional a los anteriormente enunciados, que el prestador de servicios considere necesario establecer para una relación SCJN-prestador de servicios eficiente, será aceptado para mantener el desempeño del servicio en su conjunto conforme a los niveles de servicio requeridos por la SCJN.

Propuesta Técnica

El prestador de servicios deberá entregar un conjunto de documentos que serán prioritarios e indispensables para la SCJN al realizar la evaluación técnica del prestador de servicios.

La propuesta técnica deberá presentarse, en formato impreso y en copia en formato electrónico. En caso de alguna diferencia entre la propuesta física y la copia electrónica, se considerará como elemento genuino el contenido del documento físico, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos por la SCJN.

A continuación, se puntualizan de manera enunciativa más no limitativa, los elementos prioritarios para la evaluación técnica:

9.1 Presentación de la Propuesta Técnica

El prestador de servicios deberá integrar en su propuesta técnica información de los servicios solicitados en este documento, independientemente del formato de presentación de la propuesta técnica, deberá incluir un índice que indique claramente en donde inicia y termina cada uno de los elementos para que la SCJN las revise ordenadamente.

El prestador de servicios entregará en copia la propuesta técnica en medios ópticos (CD o DVD) debidamente protegidos, etiquetados con el nombre de éste, el número del medio óptico (en caso de ser más de uno) y cualquier dato adicional que considere conveniente agregar. El prestador de servicios deberá asegurarse de que el medio óptico puede ser leído en lectores de disco convencional y que ha sido correctamente grabado. Puede incluir como respaldo, si así lo desea, módulos de memoria extraíbles de tipo "flash" o similares además del medio óptico.

El formato de archivos para la entrega de forma electrónica correspondiente a la propuesta técnica, puede ser cualquiera de los siguientes:

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft Power Point
4. PDF Postscript (Que permita la búsqueda de textos)
5. Microsoft Visio
6. Microsoft Project
7. Formatos de imagen convencional (JPG, BMP, GIF, TIFF) para imágenes que no tengan una parte significativa de texto

Lenguaje

El prestador de servicios deberá entregar su propuesta técnica en idioma español. Sin embargo, dada la naturaleza del Servicio y de los servicios que lo conforman, se permitirá el uso de anglicismos generalmente aceptados en la industria, en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías particulares, entregando un glosario de acrónimos y términos de la propuesta.

En los casos, donde así lo indique la SCJN, o que el prestador de servicios juzgue necesario, se deberá entregar documentación completa y detallada de los puntos en cuestión.

Diagramas

Todos los diagramas que formen parte de la propuesta 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; creando un índice de diagramas de la propuesta técnica.

Estos diagramas, junto con el resto de la presentación deberán entregarse en formato electrónico además del original en papel.

9.2 Elementos de la Propuesta Técnica

El no cumplimiento de cualquiera de los siguientes entregables, será causal de descalificación inmediata de su Propuesta.

ID	Entregable	Indicar explícitamente la(s) ubicación(es) dentro de su propuesta (Número de carpeta, sección, página, párrafo, entre otros) donde se hace cumplimiento a este requerimiento
1	Suscripción de la totalidad de los numerales, apéndices y secciones contenidos en este documento, para lo cual el prestador de servicios deberá emplear el mismo orden, secuencia y desarrollo de temas que comprende este documento, para manifestar su aceptación y compromiso explícito en todas y cada una de las solicitudes efectuadas como parte del servicio.	
2	Descripción clara de los procesos de administración de incidentes y de problemas, incluyendo el de la MES del prestador de servicios, de las consideraciones, procedimientos y técnicas para utilizarlos, de acuerdo con lo especificado en este documento.	
3	Descripción de la arquitectura global que el prestador de servicios utilizará para prestar el servicio, apegándose a la descripción de los servicios. Este documento debe describir de forma general, las características de los componentes necesarios para entregar cada uno de los servicios, así como la estrategia que empleará para ajustarse al Plan General de Trabajo, pudiendo apoyarse para consolidar un documento concreto y conciso, en esquemas, diagramas, tablas, listados o cualquier elemento didáctico que el prestador de servicios considere que aporta valor, para que el equipo técnico que la SCJN designe para la revisión de las propuestas, que entienda los componentes, los servicios asociados, los procesos de servicio y sus características.	
4	El prestador de servicios deberá entregar un listado de las características técnicas propuestas para cada uno de los PS y accesorios, para demostrar el cumplimiento de las características mínimas solicitadas, incluyendo marca, modelo y especificaciones, así	



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

ID	Entregable	Indicar explícitamente la(s) ubicación(es) dentro de su propuesta (Número de carpeta, sección, página, párrafo, entre otros) donde se hace cumplimiento a este requerimiento
	como la no utilización de los equipos conocidos genéricamente como cajas-blancas (<i>white boxes</i>). La información contenida deberá ser en español; en caso de que la misma se encuentre en otro idioma, deberá contar con la traducción correspondiente al idioma español, salvo los acrónimos u otros que por su naturaleza no deban ser traducidos al español. Utilizando preferentemente una tabla por cada uno de los PS y accesorios. Se sugieren los siguientes puntos para la elaboración de la tabla: Definir un encabezado que indique el PS o accesorio a describir En la 1er columna la característica a describir. En la 2da columna la propuesta ofertada por el prestador de servicios para el cumplimiento de las características mínimas solicitadas.	
5	El prestador de servicios deberá proporcionar las hojas de especificación del fabricante de los PS y accesorios, detallando las características técnicas solicitadas.	
6	Descripción detallada de cómo el prestador de servicios entregará las funcionalidades de los diversos servicios, de acuerdo con cada una de las secciones comprendidas en el numeral 2 "Descripción del servicio" de este documento. Deberá incluir, al menos, la arquitectura de la infraestructura informática. Para construir este documento, el prestador de servicios puede utilizar esquemas, diagramas, descripciones de equipo y de software, métodos de integración de aplicaciones y hardware y cualquier elemento didáctico que considere conveniente para lograr una descripción lógica, comprensible y detallada de lo requerido en cada uno de los servicios.	
7	Presentar el procedimiento para la migración de los PS, incluyendo las tareas, actividades y describiendo a detalle las herramientas que empleará en estas actividades, de acuerdo con lo solicitado en el presente documento.	
8	Presentar el organigrama del proyecto incluyendo el equipo de trabajo y los roles conforme a los perfiles solicitados en el presente Anexo Técnico, citando las responsabilidades sobre los servicios, así como las certificaciones que en la materia posean de manera individual, asociados al servicio. El organigrama deberá incluir hasta un tercer nivel jerárquico a partir del líder del proyecto.	
9	Debe entregar currículum vitae del líder de proyecto y líder de operaciones, especificado en el numeral 7.8 Recursos Humanos para el Servicio, deberán comprobar una experiencia de al menos 3 años anteriores a la fecha de la presente convocatoria, listando claramente las actividades que desempeñó en el(los) contrato(s) de servicio(s) similares, las fechas y especificando un punto de contacto (nombre,	



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

ID	Entregable	Indicar explícitamente la(s) ubicación(es) dentro de su propuesta (Número de carpeta, sección, página, párrafo, entre otros) donde se hace cumplimiento a este requerimiento
	puesto, teléfono, correo electrónico) válido dentro del ente contratante para corroborar la información.	
10	Debe entregar currículum vitae y copia de las certificaciones mencionadas del personal de la MES especificado en el numeral 7.8 Recursos Humanos para el Servicio (Personal Mesa de Servicio) del presente documento, así como el currículum vitae de al menos 5 agentes de la mesa de servicio y copia del certificado de ITIL Foundations v3 o ITIL Foundation Certificate in IT Service Managment correspondiente, donde compruebe una experiencia a través del currículum vitae de al menos 3 años anteriores a la fecha de la presente convocatoria en servicios similares	
11	Presentar el Plan de Trabajo General para prestar los servicios, el cual deberá contener (entre otros) tiempos y actividades durante todo el tiempo de servicio en la prestación de todos los servicios (vigencia del contrato), presentado en formato de herramientas de administración de proyectos como "Microsoft Office Project", atendiendo a lo establecido en el presente documento.	
12	Descripción detallada de cómo logrará el prestador de servicios la entrega de los servicios descritos en este documento y que se enlistan de la siguiente forma: Servicios de operación, soporte y mantenimiento Administración del servicio. Portal único de administración del servicio	
13	Carta de manifestación, membretada y firmada por el representante legal del prestador de servicios, refiriendo que cuenta con las garantías y el soporte de los fabricantes, durante la vigencia del contrato, de los componentes de hardware. En caso de que el prestador de servicios cuente con una carta expedida por el o los fabricantes de la solución, podrá presentarlas como una alternativa a lo solicitado en las líneas anteriores, para cumplir con este requisito.	
14	Carta de manifestación, membretada y firmada por el representante legal del prestador de servicios, se compromete a participar en la definición del programa de trabajo conforme a su propuesta y a lo establecido en el presente documento.	
15	Carta de manifestación, membretada y firmada por el representante legal del prestador de servicios, en la que se comprometa a que su personal estará permanentemente capacitado y certificado para soportar el servicio, en las tareas de aprovisionamiento, instalación, puesta en marcha, configuración, monitoreo, administración y operación de todos los componentes que formen parte de su solución, durante la vigencia del contrato.	



SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

ID	Entregable	Indicar explícitamente la(s) ubicación(es) dentro de su propuesta (Número de carpeta, sección, página, párrafo, entre otros) donde se hace cumplimiento a este requerimiento
16	Carta de manifestación, membretada y firmada por el representante legal de la empresa, en la que garantiza que los servicios serán prestados con equipos, componentes y accesorios nuevos, y no serán bienes re-manufacturados, discontinuados, reconstruidos, reciclados ni próximos a discontinuarse.	
17	Carta de manifestación, membretada y firmada por el representante legal de la empresa, en la que el prestador de servicios especifique que los equipos propuestos son directamente del fabricante y no genéricos, conocidos como cajas blancas (<i>white boxes</i>), y que los accesorios y refacciones propuestos sean nuevos y de la misma marca del fabricante de los equipos de cómputo.	
18	Carta de manifestación, membretada y firmada por el representante legal de la empresa, donde especifique que la marca, modelo, especificaciones, características de los equipos y accesorios que forman parte de los servicios, cumplen con los requisitos mínimos solicitados por parte de la SCJN.	

Catálogo de Servicios

El catálogo de servicios del SCE describe todos los elementos de servicio que son considerados elementos de pago en el contrato. Los costos del servicio serán pagados por la SCJN a mes vencido.

El catálogo de servicios está directamente relacionado con la sección I "Propuesta económica" de este documento, en el cual se encuentran los precios unitarios de referencia para cada uno de los servicios enlistados aquí y los volúmenes de referencia de cada servicio en el horizonte del contrato.

El catálogo de servicios se divide en dos grupos de servicios:

- 1) Puestos de Servicio. Se refiere a los PS, servicio de mantenimiento, soporte, entre otros.
- 2) Accesorios. Se refiere a los accesorios cuyo costo no se encuentra integrado al precio de los PS, sino que son independientes.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

10.1 Catálogo de Puesto de Servicio

No.	Tipo de Servicio	Forma de Cotización	Descripción
Unidades de PS			
1	Unidad de Cómputo Móvil Base (UCMB)	Unidad	Incluye de forma integral la provisión de todos los elementos necesarios para la entrega del PS Móvil Base, instalación, entrega del equipo al usuario, servicios de soporte técnico y mantenimiento, así como las herramientas y licencias de software (para la administración del servicio, no así para la operación de los PS) necesarios para la operación, administración y monitoreo del servicio, además de los recursos humanos necesarios para la administración del servicio.
2	Unidad de Cómputo Móvil Especial (UCME)	Unidad	Incluye de forma integral la provisión de todos los elementos necesarios para la entrega del PS Móvil Especial, instalación, entrega del equipo al usuario, servicios de soporte técnico y mantenimiento, así como las herramientas y licencias de software necesarios para la operación, administración y monitoreo del servicio, además de los recursos humanos necesarios para la administración del servicio.
3	Unidad de Accesorios (UA)	Unidad	Incluye de forma integral la provisión de todos los elementos necesarios para la entrega de los accesorios para los PS Móvil Especial y Móvil Base, instalación, entrega al usuario, servicios de soporte técnico y mantenimiento, además de los recursos humanos necesarios para la administración del servicio.
4	Unidad de Cómputo Móvil Book Air (UCMBA)	Unidad	Incluye de forma integral la provisión de todos los elementos necesarios para la entrega del PS Móvil Book Air, instalación, entrega del equipo al usuario, servicios de soporte técnico y mantenimiento, así como las herramientas y licencias de software necesarios para la operación, administración y monitoreo del servicio, además de los recursos humanos necesarios para la administración del servicio.
5	Unidad de Cómputo Móvil Book Pro (UCMBP)	Unidad	Incluye de forma integral la provisión de todos los elementos necesarios para la entrega del PS Móvil Book Pro, instalación, entrega del equipo al usuario, servicios de soporte técnico y mantenimiento, así como las herramientas y licencias de software necesarios para la operación, administración y monitoreo del servicio, además de los recursos humanos necesarios para la administración del servicio.
6	Unidad de Cómputo Fija Pro I (UCFPI)	Unidad	Incluye de forma integral la provisión de todos los elementos necesarios para la entrega del PS Fija Pro I, instalación, entrega del equipo al usuario, servicios de soporte técnico y mantenimiento, así como las herramientas y licencias de software necesarios para la operación, administración y monitoreo del servicio, además de los recursos humanos necesarios para la administración del servicio.
7	Unidad de Cómputo Fija Pro II (UCFPPII)	Unidad	Incluye de forma integral la provisión de todos los elementos necesarios para la entrega del PS Fija Pro II, instalación, entrega del equipo al usuario, servicios de soporte técnico y mantenimiento, así como las herramientas y licencias de software necesarios para la operación, administración y monitoreo del servicio, además de los recursos humanos necesarios para la administración del servicio.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Apéndices

- Apéndice 1 - Relación de Inmuebles
- Apéndice 2 - Características del mantenimiento preventivo
- Apéndice 3 - Lineamientos de retiro de equipo de cómputo
- Apéndice 4 - Glosario términos
- Apéndice 5 – Procedimiento de robo o extravío de un PS y/o accesorios

Sección I – Propuesta económica

Apéndice 1

Relación de inmuebles

Servicio de Cómputo de Escritorio (SCE)

Este apéndice es de carácter informativo y referencial para la elaboración de propuestas, deberá considerarse como referencias aproximadas y no definitivas.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Nombre del inmueble	Dirección
Edificio Sede	José María Pino Suárez No. 2, colonia Centro Histórico, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06065.
Edificio Alterno 16 de septiembre	16 de septiembre No. 38, colonia Centro Histórico, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06010,
Edificio Bolívar 30 (Anexo)	Bolívar No. 30, colonia Centro Histórico, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México C.P. 06010,
Edificio República de El Salvador 56 (Justicia TV)	República de El Salvador No. 56, colonia Centro Histórico, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06000,
Edificio 5 de febrero y CENDI	Chimalpopoca No.112, colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México C.P. 06080,
Revolución	Avenida Revolución No. 1508, colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01020. Piso 5,
San Lázaro	Eduardo Molina No. 2, colonia El Parque, Alcaldía Venustiano Carranza, Ciudad de México, C.P. 15960, acceso principal
Almacén General Zaragoza	Calzada Ignacio Zaragoza No. 1340, colonia Juan Escutia, Alcaldía Iztapalapa, Ciudad de México, C.P. 09100
Las Flores	Periférico Sur No. 2321 Edificio B, Tlacopac, San Ángel, Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01760. Piso planta baja
Florida	Avenida. Insurgentes No. 1888, colonia Florida, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México , C.P. 01030. Piso 8
Edificio Humboldt 49	Humboldt No.49, colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México C.P. 06040,
C.C.J. Aguascalientes, “Ministro Alfonso López Aparicio”	Calle Álvaro Obregón No. 347, colonia Centro. C.P. 20000, Aguascalientes, Ags.
C.C.J. Baja California, Tijuana	Avenida Paseo de los Héroes No. 9351, colonia Zona Urbana Río, Tijuana CP.22010, Tijuana, BC.
C.C.J. Baja California Sur La Paz, “Ministro Ángel González de la Vega Iriarte”	Calle Héroes de Independencia No. 280, colonia Centro CP.23000, La Paz, BCS.
C.C.J. Campeche, “Ministro Pedro Guerrero Martínez”	Calle 57 No. 22 y Calle 59 No. 27, entre calle 12 y calle 14 y calle 14 y calle 12 respectivamente, colonia Centro C.P.24000, Campeche, Camp.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

C.C..J Coahuila, Saltillo, "Ministro Vicente Santos Guajardo"	Calle Primo de Verdad No. 501, colonia Bellavista Fraccionamiento La Nogalera C.P. 25060, Saltillo, Coah.
C.C.J. Coahuila, Torreón I, "Ministro Raúl Castellanos Jiménez"	Avenida Morelos No. 947 Poniente, entre Acuña y Blanco, colonia Centro CP.27000, Torreón, Coah.
C.C.J. Colima, Colima, "Miguel González Castro"	Calle Miguel Hidalgo Nos. 158 y 164 y 170, colonia Centro CP.28000, Colima, Col,
C.C.J. Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, "Ministra Gloria León Orantes"	Décima Norte-Poniente No. 1326, colonia Fraccionamiento El Mirador. CP. 29030, Tuxtla Gutiérrez, Chis.
C.C.J. Chihuahua, Cd. Juárez, "Ministro Pedro Guerrero Martínez"	Avenida. de la Raza Nos. 4400 y 4450, Fraccionamiento. Los Nogales C.P. 32350, Ciudad Juárez, Chih.
C.C.J. Durango, Durango, "Ministro Xavier Icaza y López Negrete"	Aquiles Serdán No. 110 Poniente., colonia Centro CP. 34000, Durango, Dgo.
CCJ Estado de México, Toluca, "Ministro José María Lozano"	Avenida Hidalgo Oriente No.1204 B, esquina Leandro Valle colonia Reforma Ferrocarril Nacional, Centro, Toluca Estado de México CP.50070, Toluca, Edo. de Méx.
C.C.J. Guanajuato, León "Ministro Euquerio Guerrero López"	Calle Chiapas No. 309, colonia Bellavista, León Guanajuato CP.37360, León, Gto.
C.C.J. Guerrero, Acapulco, "Ministro Alberto Vázquez del Mercado"	Avenida Costera Miguel Alemán No. 2412 y Avenida. del Prado No. 2413, colonia Fraccionamiento Club Deportivo CP.39690, Acapulco, Gro
C.C.J. Hidalgo, Pachuca "Ministro Manuel Yáñez Ruiz"	Calle José María Morelos No. 720, colonia Centro CP.42000, Pachuca, Hgo
C.C.J Jalisco, Guadalajara, "Ministro Mariano Azuela Rivera"	Calle Francisco Javier Gamboa No. 98, esquina López Cotilla colonia Americana C.P. 44130, Guadalajara, Jal.
C.C.J Michoacán, Ario de Rosales	Portal del Supremo Tribunal de Justicia s/n colonia Centro C.P. 61830 Ario de Rosales, Mich.
C.C.J. Sede Histórica: Michoacán, Morelia I, "Ministro Felipe Tena Ramírez"	Avenida Morelos Sur No. 193, esquina Calle Antonio Alzate, colonia Centro C.P. 58000, Morelia, Mich.
C.C.J. Morelos, Cuernavaca, "Ministro Teófilo Olea y Leyva"	Boulevard Benito Juárez No. 47 y 49, colonia Las Palmas C.P. 62040, Cuernavaca Mor.
C.C.J. Nayarit, Tepic, "Ministro Enrique Martínez Ulloa"	Calle Durango No. 42 Sur, colonia Centro. Tepic, Nayarit CP. 63000, Tepic, Nay.
C.C.J. Nuevo León, Monterrey, "Ministro Emeterio de la Garza"	Avenida Zaragoza No. 244 Norte. colonia Centro CP. 64000, Monterrey, N. L.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

C.C.J. Oaxaca, Oaxaca, "Ministra María Cristina Salmorán de Tamayo"	J.P. García No. 100, colonia Centro CP.68000, Oaxaca, Oax.
C.C.J. Puebla, Puebla, "Ministro Ernesto Solís López"	Calzada de los Fuertes No.24, colonia Rincón del Bosque CP. 72290, Puebla, Pue.
C.C.J. Querétaro, Querétaro, "Ministro Agapito Pozo Balbás"	Ignacio Allende Norte No. 1, Centro Histórico, C. P. 76000, Querétaro, Qro
C.C.J. Quintana Roo, Cancún, "Andrés Quintana Roo"	Calle Huachinango No. 26, C-1, C-2, y C-7, colonia Centro CP.77500 Cancún, Q Roo
C.C.J. Quintana Roo, Chetumal, "Ministro Alfonso Abitia Arzapalo"	Calle Isla Cancún, Nos. 414 y 416 y Avenida Nápoles No. 369, colonia Benito Juárez, Municipio de Othón P. Blanco C.P. 77037, Chetumal, Q Roo.
C.C.J. San Luis Potosí, San Luis Potosí, "Ministro Antonio Rocha Cordero"	Av. Venustiano Carranza No. 1830, colonia Fracc. del Valle C.P. 78200, San Luis Potosí, SLP.
C.C.J. Sinaloa I, Culiacán, "Ministro Enrique Moreno Pérez"	Avenida José María Morelos No. 77 Sur, colonia Centro C.P. 80000 Culiacán, Sin.
C.C.J. Sinaloa II, Mazatlán, "Ministro Enrique Moreno Pérez"	Mariano Escobedo No. 610, 612, 614 y 616, colonia Centro C.P. 82000, Mazatlán, Sin.
C.C.J. Sonora, Hermosillo, "Ministro José María Ortiz Tirado"	Calzada Presbítero Pedro Villegas Ramírez (antes Calzada Norwalk) No. 26, colonia Casa Blanca C.P. 83079, Hermosillo, Son.
C.C.J. Tabasco, Villahermosa, "Ministro Manuel Bartlett Bautista"	Calle Plutarco Elías Calles No. 146, colonia Jesús García C.P. 86040, Villahermosa, Tab.
C.C.J. Tamaulipas, Cd. Victoria, "Ministro Fernando de la Fuente Sanders"	Calle Hidalgo No. 225, entre Pino Suárez (18) y Mier y Terán (19), colonia Centro. C.P. 87000 Ciudad Victoria, Tam.
C.C.J. Tlaxcala, Tlaxcala, "Ministro José Miguel Guridi Alcocer"	Calle Xicoténcatl No. 16, colonia Centro, Tlaxcala, Tlaxcala C.P. 90000, Tlaxcala, Tlax.
C.C.J. Veracruz, Veracruz, "Ministro Humberto Román Palacios"	Calle Emparán No. 305, colonia Centro, Veracruz, Veracruz C.P. 91700, Veracruz, Ver.
C.C.J. Veracruz, Xalapa, "Ministro Mario Guillermo Rebolledo Fernández"	Av. Lázaro Cárdenas No. 430 (antes 2901), colonia Independencia Norte C.P. 91016, Xalapa, Ver.
C.C.J. Yucatán, Mérida, "Ministro Rafael Mateos Escobedo"	Calle 59 Nos. 454 y 458, colonia Centro C.P. 97000, Mérida, Yuc.
C.C.J. Zacatecas, Zacatecas, "Ministro Roque Estrada Reynoso"	Calle Genaro Codina No. 613, colonia Centro C.P. 98000, Zacatecas, Zac.

Apéndice 2

Características del mantenimiento preventivo

Servicio de Cómputo de Escritorio (SCE)

Este apéndice es de carácter informativo y referencial para la elaboración de propuestas, por lo que deberá considerarse como referencias aproximadas y no definitivas.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES
LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO
Anexo 2a

El prestador del servicio es responsable del mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software de los PS y accesorios provistos.

El prestador del servicio entregará invariablemente un plan de mantenimiento anualizado al administrador del contrato por parte de la SCJN en los primeros 30 días naturales del año para su aceptación y difusión, esto con el fin de gestionar y coordinar las actividades y autorizaciones ante las áreas usuarias.

Las actividades a desarrollar por parte del prestador del servicio dentro de un mantenimiento preventivo son:

- Calendarizar los mantenimientos preventivos con el personal que el administrador del contrato por parte de la SCJN designe.
- Ingeniero asiste con el usuario final.
 - Desconectar el equipo.
 - Montar Kit antiestático.
 - Desarmar el equipo.
- Aspirar el equipo.
 - Limpieza interna y externa general de los equipos.
 - Limpiar todas las conexiones (pistas y conectores).
 - Descontaminación de fuentes y componentes internos.
 - Limpieza y de ser necesario el reemplazo de filtros.
 - Verificación de voltajes internos en fuentes de poder.
- Ensamblar el equipo.
- Verificación física de cableado del PS y eléctrico.
- Verificación de discos y optimización de espacios en disco.
- Diagnósticos generales de funcionamiento tanto del equipo como de sus periféricos.
- Limpieza de chasis y periféricos.
- Conexión de equipo.
- Revisión de problemas expuestos por el usuario.
- El ingeniero validará el buen funcionamiento del equipo.
- El ingeniero revisa el equipo y procede a apagarlo.
- Usuario firma reporte de conformidad.

Entregables

Se llenará un reporte de servicio donde estarán registrados todos los parámetros de los equipos y donde se podrán anotar todas las observaciones o comentarios referentes a los equipos y/o servicios prestados.

Criterios de aceptación

Al presentar el ingeniero responsable el reporte de servicio al usuario y al estar este de acuerdo con el servicio hecho al equipo lo firmará y se dará por aceptado, reporte que se apegará al modelo establecido de común acuerdo entre el administrador del contrato por parte de la SCJN y el prestador del servicio.

Consideraciones

- Revisión y aceptación por parte del administrador del contrato de la SCJN de las ventanas de mantenimiento propuestas por el prestador de servicio.
- El enlace informático responsable del inmueble deberá participar en la coordinación de actividades y en los tiempos pre-calendarizados durante la ejecución de los mantenimientos preventivos con la finalidad de negociar cualquier contratiempo con los usuarios.

Apéndice 3

Lineamientos de retiro de equipo de cómputo

Servicio de Cómputo de Escritorio (SCE)

Este apéndice es de carácter informativo y referencial para la elaboración de propuestas, por lo que deberá considerarse como referencias aproximadas y no definitivas.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
Dirección General de Recursos Materiales
CONVOCATORIA / BASES
LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO
Anexo 2a

Se requiere del prestador de servicios en la transferencia operacional:

- Acordar con la SCJN a través de la DGTI el plan de transferencia operacional de los PS a ejecutar dentro del periodo estipulado.
- Llevar a cabo el borrado seguro o formateo a bajo nivel del equipo que se va a retirar una vez respaldada la información del usuario y cargada al nuevo PS del prestador de servicios.
- Poner a disposición de la SCJN los equipos retirados para su consolidación.

Se requiere del prestador de servicios en el cierre del contrato:

- Entregar en el momento que el administrador del contrato por parte de la SCJN lo solicite, y en acuerdo con el programa de implementación del contrato que sustituye, el plan de retiro final de los equipos de cómputo de su propiedad en cada uno de los inmuebles de la SCJN.
- Contar con todos los elementos tanto humanos, como de empaque, resguardo y logísticos necesarios para la ejecución del plan de retiro acordado para cada inmueble.
- Coordinar conjuntamente con el administrador del contrato por parte de la SCJN y del proyecto que sustituya el SCE a fin de ejecutar el retiro del equipo simultáneamente con la entrega de PS del nuevo proyecto.
- Empaque adecuadamente y resguardar el equipo retirado, haciendo un inventario de los bienes retirados.
- Se encargue del manejo y transporte del equipo retirado en los inmuebles de la SCJN. Coordine la salida del equipo en forma individual de los inmuebles de la SCJN a través de la DGTI apegándose a los requerimientos de documentación y formatos establecidos para este caso.
- Proceda al retiro masivo de los equipos de cómputo por localidad o inmueble de acuerdo al plan establecido.
- Entregar al administrador del contrato por parte de la SCJN el inventario total de equipos que ha retirado en cada uno de los inmuebles, mediante un acta indicando la cantidad de equipos de cómputo retirados, así como la relación de los componentes del mismo.
- Observar en todo momento la normatividad vigente de retiro de bienes de la SCJN.

De la SCJN:

- Los enlaces informáticos de la DGTI generarán conjuntamente y de manera activa los trabajos de sustitución de equipo correspondientes en cada localidad.
- Los enlaces informáticos de la DGTI verificarán que se lleven a cabo los trabajos correspondientes al borrado de la información.

Generales

Dentro de las prácticas que se debe observar, implementar y aplicar dentro del proceso de retiro de equipo se encuentran:

- Mantener el control estricto y documentado de la baja y asignación de los PS de manera que exista trazabilidad al respecto.
- De ninguna manera será responsabilidad de los enlaces informáticos el retiro, almacenaje o resguardo del equipo propiedad del prestador de servicios.
- Tomar en cuenta que el prestador de servicio de no presentarse en el inmueble en la fecha establecida por la SCJN para iniciar con el retiro de sus equipos de cómputo, la SCJN no



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

tendrá ninguna responsabilidad de la integridad de los equipos, aunque se encuentren dentro de sus instalaciones,

- Tener presente que después de ejecutada la baja, el prestador de servicio contará con 5 días hábiles para el retiro de sus equipos, de lo contrario se considerará causa de abandono, por lo que la SCJN tendrá la facultad de darles un destino final a los mismos.

Apéndice 4

Glosario de términos Servicio de Cómputo de Escritorio (SCE)

Este apéndice es de carácter informativo y referencial para el entendimiento de Términos y Acrónimos utilizados en el Anexo Técnico



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Recursos Materiales

CONVOCATORIA / BASES

LPN/SCJN/DGRM/004/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO

Anexo 2a

Términos del Proyecto Administración de PS	
Espacio Operativo (EO)	Espacios a disposición para la ubicación del equipamiento con el que prestará los servicios y otros elementos de la solución.
Espacio para Transito (ET)	Espacio que se proporcionará de manera temporal al prestador de servicios durante la fase de implementación, para almacenamiento de equipos, consumibles y ubicación de personal de soporte.
Operación	Ejecución de todas las tareas técnicas, administrativas y de gestión que se requieren llevar a cabo para que los PS funcionen en forma adecuada.
Puesto de Servicio Temporal	Es la habilitación de PS temporales, para proyectos o actividades especiales en los cuales sea necesario equipo de cómputo, será realizado por parte del prestador de servicios dentro del periodo de vigencia del contrato, previa solicitud de la SCJN.
Servicios operativos	Conjunto de tareas y procesos que permitan la funcionalidad de acuerdo con los niveles de servicio establecidos de los servicios administrados provistos como parte del SCE.
Ticket	Es cualquier solicitud de servicio: queja, solicitud de alta, baja, cambio o reubicación del servicio, reporte o incidente, recibida en la MIS de la SCJN y que sea de su competencia el darle seguimiento y/o solución.
Transferencia Operacional	Es el proceso de transición funcional y de operación de los PS de un inmueble, con todos los servicios relacionados a este.
Componentes	Se refiere a cada uno de los elementos o piezas que integran el PS, como son componentes de software, hardware, entre otros.
Imagen base	Es la imagen que incluyen entre otros el sistema operativo y software comercial, drivers del equipo, de red, impresión/digitalización, entre otros.
Entregable	Es cualquier producto de trabajo que demuestre que se realizó una labor y que proporciona información apegándose a la metodología o mejor práctica, que sea tangible y comprobable, que se realiza para documentar un servicio o parte de un servicio.
Consola de Administración	Es una interfaz que provee acceso a funciones del servicio de administración de manera local o remota a través de la red.

Apéndice 5

Procedimiento de robo o extravío de un PS y/o accesorios

Servicio de Cómputo de Escritorio (SCE)

Este apéndice es de carácter informativo y referencial para la elaboración de propuestas, deberá considerarse como referencias aproximadas y no definitivas.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Tecnologías de la Información
Subdirección General de Servicios Tecnológicos
Dirección de Cómputo Personal

SGST/DCP/AT-2019

Procedimiento para el caso de “Sustracción ilegal de un equipo de cómputo personal, componentes o periféricos del mismo”.

Responsable	Paso	Descripción
Usuario/Responsable del área/Enlace informático	1	Inmediatamente que se detecte la falta de algún equipo de cómputo personal, componente o periférico del mismo, se deberá realizar una búsqueda exhaustiva en el área y en el supuesto de no localizarse se deberá notificar a la Mesa Institucional de Servicios (MIS) de la SCJN a través de los medios establecidos (teléfono o correo electrónico). Esta última deberá asignar un número de reporte.
MIS de la SCJN	2	La MIS, turnará el número de reporte a la Mesa de Ayuda Especializada.
Mesa de Ayuda Especializada	3	La Mesa de Ayuda Especializada notificará una vez recibido el reporte si no existe alguna reubicación, reasignación o baja del equipo de cómputo personal o accesorios. En caso de existir una reubicación, reasignación o baja ir al paso 11. Caso contrario solicitará a un ingeniero en sitio que efectúe una verificación física para tratar de localizar el equipo.
Mesa de Ayuda Especializada	4	Deberá proporcionar la marca, modelo, el número de serie y resguardo del equipo en cuestión al Usuario/Responsable de área/Enlace informático que haya levantado el reporte a esta. Así mismo, esta información también se enviará al administrador del contrato por parte de la SCJN.
Usuario/Responsable del área/Enlace informático	5	En caso de no localizar el bien informático se procederá a notificar a la Coordinación Administrativa correspondiente y al responsable de la seguridad del inmueble. A este último se le solicitará que se elabore un parte informativo.
Usuario/Responsable del área/Enlace informático /Coordinación administrativa	6	Con el apoyo de la Coordinación Administrativa correspondiente y enlace informático, el usuario procederá a formular una constancia de hechos con dos testigos.
Coordinación administrativa / Usuario y/o responsable del área	7	Será necesario que, con los documentos requeridos, un representante de la Coordinación Administrativa correspondiente y el usuario que tenía asignado el bien informático acudan a la Agencia del Ministerio Público que corresponda a formular la denuncia de los hechos solicitando una copia certificada.
Coordinación Administrativa / Usuario y/o responsable del área	8	Enviaré oficialmente al Titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información en original de toda la documentación antecedente del siniestro tal como:



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Tecnologías de la Información
Subdirección General de Servicios Tecnológicos
Dirección de Cómputo Personal

SGST/DCP/AT-2019

Responsable	Paso	Descripción
		<ul style="list-style-type: none">• Copia certificada con sellos originales del acta levantada ante el Ministerio Público.• Original de la constancia de hechos.• Original del reporte del área de seguridad (parte informativo).• Fecha del siniestro• Así mismo, se deberá enviar un nuevo requerimiento solicitando la reposición del mismo.
DGTI	9	Enviará oficialmente al prestador de servicios en original toda la documentación antecedente para tramitar la reclamación a la compañía de seguros correspondiente. Así mismo, proporcionará la viabilidad técnica para la reposición del bien informático siniestrado y solicitará al prestador de servicios proporcione al usuario la reposición del equipo de cómputo personal, componentes o periférico sustraídos ilegalmente. Todo esto a través de la MES.
Prestador de servicios	10	El prestador de servicios cuenta con 5 días hábiles una vez que la DGTI entregó la documentación requerida por el prestador de servicios para sustituir el equipo sin ser penalizado. (Todo proceso y trámite relacionado con la acreditación de la propiedad de los equipos ante la autoridad competente, será responsabilidad del prestador de servicios, sin que esto implique el retraso o aumento de tiempo en la entrega y reposición de los equipos).
MES	11	Documenta ticket; actualiza resguardos. Una vez proporcionado el equipo nuevo y recuperado el seguro del equipo extraviado procede a la recopilación de firmas del usuario, Enlace informático y turna el reporte a la MIS para su cierre.
MIS	12	La MIS, verifica información del ticket y realiza el cierre del mismo.
		Fin del procedimiento



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Dirección General de Tecnologías de la Información
Subdirección General de Servicios Tecnológicos
Dirección de Cómputo Personal

SGST/DCP/AT-2019

Sección I.

Propuesta Económica

Concepto	Cantidad mínima	Cantidad máxima	Costo unitario mensual (sin IVA)	Costo mínimo mensual	Costo máximo mensual
	(A)	(B)	(C)	mín. = A x C	máx. = B x C
Unidad de Cómputo Móvil Base	1,500	3000	\$	\$	\$
Unidad de Cómputo Móvil Especial	300	1000	\$	\$	\$
Unidad de accesorios	350	2000	\$	\$	\$
Unidad de Cómputo Móvil Book Air	2	15	\$	\$	\$
Unidad de Cómputo Móvil Book Pro	9	50	\$	\$	\$
Unidad de Cómputo Fija Pro I	8	15	\$	\$	\$
Unidad de Cómputo Fija Pro II	6	10	\$	\$	\$
Subtotal mensual					
IVA					
Total mensual					

