

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA

SAGARPA

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE EL EJECUTIVO FEDERAL, A TRAVES DE LA SECRETARIA DE AGRICULTURA, GANADERIA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACION, EN LO SUCESIVO "LA SAGARPA", A TRAVES, DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD, INOCUIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA, EN LO SUCESIVO "EL SENASICA", REPRESENTADO POR SU DIRECTOR EN JEFE, EL MVZ ENRIQUE SANCHEZ CRUZ, Y POR LA OTRA "TECHNIDATA, S.A. DE C.V.", POR EL C. JACOBO LAU JAIVEN, EN SU CARACTER DE REPRESENTANTE LEGAL A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARA, "EL SENASICA" Y "EL PRESTADOR", RESPECTIVAMENTE, Y A QUIENES EN FORMA CONJUNTA SERAN REFERIDAS COMO "LAS PARTES", PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE MESA DE SERVICIO PARA "EL SENASICA", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

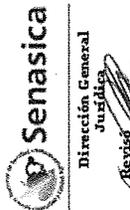
DECLARACIONES

I. DE "EL SENASICA" A TRAVES DE SU TITULAR:

- I. 1. QUE DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 26 DE LA LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL, "LA SAGARPA" ES UNA DEPENDENCIA DEL EJECUTIVO FEDERAL, CON LAS ATRIBUCIONES QUE LE CONFIERE EL ARTICULO 35 DE DICHO ORDENAMIENTO Y LAS DEMAS DISPOSICIONES QUE EXPRESAMENTE LE OTORGAN LAS LEYES Y REGLAMENTOS.
- I. 2. QUE ES UN ORGANO ADMINISTRATIVO DESCONCENTRADO DE "LA SAGARPA", DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 2 INCISO D FRACCION VII DE SU REGLAMENTO INTERIOR.
- I. 3. QUE SU DIRECTOR EN JEFE ESTA FACULTADO PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON LOS ARTICULOS 17, 44, 45 Y 46 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE "LA SAGARPA".
- I. 4. QUE ESTA INSCRITO EN EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES CON EL NUMERO **SNS960412AH4**.
- I. 5. QUE REQUIERE DE CONTRATAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS **MESA DE SERVICIO PARA "EL SENASICA"**, MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE **ADJUDICACION DIRECTA No. AA-008B00001-N356-2014** DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ARTICULOS 26 FRACCION III Y 42 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO.
- I. 6. QUE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTARIA SEGUN LA SOLICITUD DE CONTRATACION CENTRAL **AO90-005315** OTORGADA POR LA DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION E INFORMATICA, UNIDAD ADMINISTRATIVA ADSCRITA A "EL SENASICA", A FIN DE CUMPLIR CON LAS EROGACIONES QUE SE DERIVEN DEL PRESENTE INSTRUMENTO.
- I. 7. QUE ATENDIO EN TODO MOMENTO LOS PRINCIPIOS DE ECONOMIA, EFICACIA, EFICIENCIA, IMPARCIALIDAD Y HONRADEZ QUE ASEGURAN LAS MEJORES CONDICIONES PARA EL ESTADO.
- I. 8. QUE TIENE COMO DOMICILIO EL UBICADO EN AVENIDA INSURGENTES SUR NUMERO 489, PISO 16, COLONIA HIPODROMO, DELEGACION CUAUHTEMOC, CODIGO POSTAL 06100, EN LA CIUDAD DE MEXICO, DISTRITO FEDERAL, MISMO QUE SEÑALA PARA TODOS LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DE ESTE CONTRATO.

II. DE "EL PRESTADOR", A TRAVES, DE SU REPRESENTANTE LEGAL:

- II. 1. QUE ES UNA PERSONA MORAL, CONSTITUIDA LEGALMENTE CONFORME A LAS LEYES DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, COMO SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, LO



CA
B

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA

SAGARPA

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN



- QUE SE ACREDITA CON ESCRITURA PUBLICA NUMERO 79,837, DE FECHA 10 DE SEPTIEMBRE DE 1999, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO FRANCISCO JAVIER ARCE GARGOLLO, NOTARIO PUBLICO NUMERO 74 DEL DISTRITO FEDERAL, E INSCRITA EN EL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, BAJO EL FOLIO MERCANTIL NUMERO 256688 DE FECHA 10 DE NOVIEMBRE DE 1999.
- II. 2. QUE MEDIANTE POLIZA NUMERO 10,573 DE FECHA 24 DE SEPTIEMBRE DE 2009, ANTE LA FE DEL LICENCIADO CARLOS ARTURO MATSUI SANTANA, CORREDOR PUBLICO NUMERO 38 DEL DISTRITO FEDERAL, SE HIZO CONSTAR LA FORMALIZACION FUERA DEL LIBRO DE ACTAS DEL ACTA DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL 18 DE SEPTIEMBRE DE 2009, EN LA CUAL, SE ACORDO LA REFORMA TOTAL DE LOS STATUTOS DE LA SOCIAL, ENTRE ELLOS EL OBJETO SOCIAL.
 - II. 3. DENTRO DE SU OBJETO SOCIAL, SE ENCUENTRAN ENTRE OTROS, PARTICIPAR EN TODO CLASE DE CONCURSOS Y LICITACIONES QUE CONVOQUEN ENTIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL Y DE LOS ESTADOS Y MUNICIPIOS Y CELEBRAR CONTRATOS DE OBRA PUBLICA, DE SERVICIOS DE SUMINISTROS, DE ARRENDAMIENTO, DE CONCESION Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA CON DICHAS ENTIDADES.
 - II. 4. QUE EL C. JACOBO LAU JAIVEN, EN SU CARACTER DE REPRESENTANTE LEGAL, SE IDENTIFICA CON CREDENCIAL PARA VOTAR EXPEDIDA POR EL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL CON NUMERO DE FOLIO 0000128133652, Y ACREDITA SU PERSONALIDAD JURIDICA CON LA ESCRITURA PUBLICA NUMERO 79,837 DE FECHA 10 DE SEPTIEMBRE DE 1999, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO FRANCISCO JAVIER ARCE GARGOLLO, NOTARIO PUBLICO NUMERO 74 DEL DISTRITO FEDERAL, DONDE MANIFIESTA QUE CUENTA CON FACULTADES AMPLIAS Y SUFICIENTES PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE INSTRUMENTO, MISMAS QUE A LA FECHA NO LE HAN SIDO REVOCADAS O LIMITADAS EN FORMA ALGUNA.
 - II. 5. QUE CUENTA CON LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y TECNICOS SUFICIENTES PARA PRESTAR EL SERVICIO OBJETO DE ESTE INSTRUMENTO, CON EFICIENCIA Y CALIDAD DETERMINADA EN EL PRESENTE CONTRATO Y SU ANEXO TECNICO.
 - II. 6. QUE CONOCE PLENAMENTE LAS NECESIDADES Y CARACTERISTICAS DEL SERVICIO QUE REQUIERE "EL SENASICA", YA QUE HA CONSIDERADO TODOS LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN SU EJECUCION, POR LO QUE MANIFIESTA QUE DISPONE DE ELEMENTOS SUFICIENTES PARA CONTRATAR Y OBLIGARSE EN LOS TERMINOS DEL PRESENTE INSTRUMENTO, Y QUE PARA SU CUMPLIMIENTO Y EJECUCION CUENTA CON LOS RECURSOS TECNICOS Y ECONOMICOS NECESARIOS, TENIENDO LA EXPERIENCIA Y CAPACIDAD REQUERIDA.
 - II. 7. QUE ES UNA PEQUEÑA EMPRESA CONFORME A LA ESTRATIFICACION ESTABLECIDA EN EL ARTICULO 3 FRACCION III DE LA LEY PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.
 - II. 8. QUE CONOCE EL CONTENIDO Y ALCANCE DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO, SU REGLAMENTO, LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA Y SU REGLAMENTO, ASI COMO EL CONTENIDO DEL ANEXO TECNICO, QUE SE MENCIONA EN LA CLAUSULA PRIMERA DE ESTE INSTRUMENTO, EL CUAL FORMA PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE CONTRATO.
 - II. 9. QUE MANIFIESTA NO ENCONTRARSE EN NINGUNO DE LOS SUPUESTOS DE LOS ARTICULOS 50, 59 Y 60 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO.
 - II. 10. QUE HA PRESENTADO LA RESPUESTA DE CONSULTA ANTE EL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DONDE SE ESTABLECE QUE ESTA AL CORRIENTE EN EL

X

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

Senasica
Dirección General Jurídica
Revisó
(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA

SAGARPA

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN



CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 32-D DEL CODIGO FISCAL DE LA FEDERACION.

- II. 11. QUE ES UNA PERSONA MORAL QUE SE ENCUENTRA DADA DE ALTA ANTE LA SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO, CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NUMERO TEC990910UA1.
- II. 12. QUE SEÑALA COMO DOMICILIO PARA TODOS LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DE ESTE CONTRATO EL UBICADO EN CALLE PRESA SALINILLAS NUMERO 370 PISO 9, OFICINA 902. COLONIA IRRIGACION, CODIGO POSTAL 11500, DELEGACION MIGUEL HIDALGO, MEXICO DISTRITO FEDERAL, TELEFONOS 2122-2160 Y 2122-2161, CORREOS ELECTRONICOS jorge.monroy@technidata.com.mx; contabilidad@technidata.com.mx.

FUNDAMENTO

EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, Y CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 134 DE LA CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 2 FRACCION I, 17, 26 Y 35 DE LA LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL; 15 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO; 1793, 1794, 1798, 1858, 1935, 1936, 2119, 2120, 2606 AL 2615 Y DEMAS RELATIVOS DEL CODIGO CIVIL FEDERAL; 3,15, 26 FRACCION III, 42, 44, 45, 46, 47 FRACCION I, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 54 BIS, 55, 55 BIS, 57, 59, 60, 77 Y DEMAS APLICABLES DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO; 44, 84 PENULTIMO PARRAFO, 96, 103, 107, 126, 128, 129 Y 130 PRIMER PARRAFO DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO, 2 FRACCION VIII, 6, 23, 24, 35, 45, 54, 61, 112, 115 Y DEMAS RELATIVOS DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA; 3 FRACCION III DE LA LEY PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA; 32 D Y 141 DEL CODIGO FISCAL DE LA FEDERACION; 95, 95 BIS Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS; 137 Y 143 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DEL SERVICIO DE TESORERIA DE LA FEDERACION; 6 FRACCION XXIX DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO; 2 INCISO D FRACCION VII, 17, 44, 45 Y 46 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARIA DE AGRICULTURA, GANADERIA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACION; ASI COMO EL REGLAMENTO DEL ARTICULO 95 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, PARA EL COBRO DE FIANZAS OTORGADAS A FAVOR DE LA FEDERACION, DEL DISTRITO FEDERAL, DE LOS ESTADOS Y DE LOS MUNICIPIOS, DISTINTAS DE LAS QUE GARANTIZAN OBLIGACIONES FISCALES FEDERALES A CARGO DE TERCEROS; "LAS PARTES" CELEBRAN ESTE CONTRATO AL TENOR DE LAS CLAUSULAS SIGUIENTES:

CLAUSULAS

- PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO. "EL PRESTADOR" SE OBLIGA ANTE "EL SENASICA" A PROPORCIONAR EL SERVICIO DE MESA DE SERVICIO PARA "EL SENASICA", DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO TECNICO, EL CUAL FORMA PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO.
- SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO. "EL SENASICA" SE OBLIGA A PAGAR A "EL PRESTADOR", LA CANTIDAD DE \$252,504.00 (DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL QUINIENTOS CUATRO PESOS 00/100 M.N.) NO INCLUYE EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) LO QUE IMPORTA LA CANTIDAD TOTAL CON IVA INCLUIDO DE \$292,904.64 (DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS CUATRO PESOS 64/100 M.N.) PAGADEROS POR "EL SENASICA" CUANDO SE DEN POR RECIBIDOS A ENTERA SATISFACCION LOS SERVICIOS EFECTUADOS.
- TERCERA.- FORMA DE PAGO Y FACTURACION. EL PAGO POR EL IMPORTE SEÑALADO SERA FIJO Y SE REALIZARA CONFORME A LO DESCRITO EN EL ANEXO TECNICO DE ESTE INSTRUMENTO, MISMO QUE SERA CUBIERTO A "EL PRESTADOR" DENTRO DE LOS

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA



20 (VEINTE) DIAS NATURALES SIGUIENTES A LA PRESENTACION DE LA FACTURA A COBRO QUE CUMPLA CON LOS REQUISITOS FISCALES VIGENTES Y QUE CONTENGA EL VISTO BUENO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

QUE PARA LA PROCEDENCIA DEL PAGO, "EL PRESTADOR" DEL SERVICIO ACREDITARA QUE SE HAN CUMPLIDO EN TIEMPO Y FORMA LAS ACCIONES Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL CONTRATO; ASIMISMO LA DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION E INFORMATICA, A TRAVES, DE LA DIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, HA SUPERVISADO Y CONSTATADO LA SATISFACCION DE LOS MISMOS, EN TERMINOS DEL CONTRATO, LO CUAL DEBERA EXPRESARSE EN UN VISTO BUENO DEL SERVIDOR PUBLICO DESIGNADO PARA SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DEL MISMO, QUE CONSISTIRA EN LA EXPRESION POR ESCRITO CON FIRMA AUTOGRAFA Y DE MANERA INDUBITABLE, DE LA SATISFACCION EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS PACTADOS.

RECEPCION DE FACTURAS Y/O RECIBOS

"EL PRESTADOR" DEBERA ENTREGAR SUS FACTURAS ELECTRONICAS ACOMPAÑADAS DE LA CONSTANCIA QUE ACREDITE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS, MEDIANTE EL ACTA DE RECEPCION DE LOS SERVICIOS, DOCUMENTO QUE EMITIRA EL AREA REQUIRENTE DEL SERVICIO, PARA INICIO DE TRAMITE DE PAGO EN LA DIRECCION DE FINANZAS, UBICADA EN: AVENIDA INSURGENTES SUR NUMERO 489, PISO 16, COLONIA HIPODROMO, DELEGACION CUAUHTEMOC, CODIGO POSTAL 06100, MEXICO, DISTRITO FEDERAL, LA RECEPCION DE FACTURAS Y/O RECIBOS A REVISION SERA UNICAMENTE LOS DIAS LUNES, MIERCOES Y VIERNES DE LAS 10:00 A LAS 14:00 HORAS QUE DEBERAN SER PRESENTADAS, EN ORIGINAL Y COPIA, ASI COMO LOS ARCHIVOS EN XML Y PDF, PARA PROCEDER EN LOS TERMINOS QUE SE ESTABLECEN EN ESTE CONTRATO.

"EL PRESTADOR" AL MOMENTO DE FACTURAR, DEBERA HACER REFERENCIA A ESTE CONTRATO, LA UNIDAD DE MEDIDA Y AL PRECIO UNITARIO DE SERVICIO.

EN CASO DE QUE LAS FACTURAS ENTREGADAS POR "EL PRESTADOR" PARA SU PAGO, PRESENTEN ERRORES O DEFICIENCIAS, "EL SENASICA" DENTRO DE LOS 3 (TRES) DIAS HABILES SIGUIENTES AL DE SU RECEPCION, INDICARA POR ESCRITO A "EL PRESTADOR" LAS DEFICIENCIAS QUE DEBERA CORREGIR PARA LO ANTERIOR SE ENTENDERA QUE. EL PERIODO QUE TRANSCURRE A PARTIR DE LA ENTREGA DEL CITADO ESCRITO Y HASTA QUE "EL PRESTADOR" PRESENTE LAS CORRECCIONES, NO SE COMPUTA PARA EFECTOS DEL PLAZO ESTABLECIDO EN CONDICIONES Y FORMA DE PAGO. UNA VEZ CORREGIDA LA FACTURA CORRESPONDIENTE, REINICIARA EL COMPUTO DEL PLAZO MENCIONADO.

EL PAGO SE EFECTUARA VIA TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE FONDOS A LA CUENTA BANCARIA DEL BENEFICIARIO A TRAVES DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACION FINANCIERA FEDERAL (SIAFF) QUE OPERA LA TESORERIA DE LA FEDERACION (TESOFE).

CONFORME AL PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS INSTRUMENTADO POR NACIONAL FINANCIERA, LOS PRESTADORES DE BIENES O SERVICIOS TENDRAN LA OPCION DE SOLICITAR EL PAGO QUE CORRESPONDA, CEDIENDO LOS DERECHOS DE COBRO, EN TERMINOS DE LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 46 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO, POR LO QUE "EL SENASICA" ACEPTA QUE "EL PRESTADOR" PUEDA CEDER SUS DERECHOS DE COBRO A FAVOR DE UN INTERMEDIARIO FINANCIERO MEDIANTE OPERACIONES DE FACTORAJE O DESCUENTO ELECTRONICO EN CADENAS PRODUCTIVAS. SE REQUIERE PARA EL TRAMITE DE PAGO VIA ELECTRONICA, LA SIGUIENTE INFORMACION:

Senasica
Dirección General Jurídica
Revisó

[Handwritten mark]

[Handwritten signatures]

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA

SAGARPA

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN



SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACION FINANCIERA FEDERAL (SIAFF)

A PARTIR DE 2003, PARA EL TRAMITE DE LAS TRANSFERENCIAS ELECTRONICAS A LAS CUENTAS BANCARIAS DE LAS SOLICITUDES DE PAGO A FAVOR DE LOS PRESTADORES DE BIENES Y/O SERVICIOS, ES INDISPENSABLE SE PROPORCIONE COPIA DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

NUMERO DE CLAVE BANCARIA ESTANDARIZADA (CLABE), LA CUAL CONSTA DE 18 POSICIONES, PARA LO CUAL DEBERA ENVIARSE COPIA DE LA CARATULA DEL ESTADO DE CUENTA BANCARIO APERTURADO POR EL BENEFICIARIO, DONDE SE DEMUESTRE EL NOMBRE, DOMICILIO FISCAL Y NUMERO DE CUENTA.

ES RESPONSABILIDAD DE "EL PRESTADOR" PRESENTAR LA FACTURA EN LA DIRECCION DE FINANZAS, EN EL ENTENDIDO DE QUE LA FECHA DE INGRESO DE LAS FACTURAS Y/O RECIBOS SERVIRA PARA COMPUTAR EL PLAZO A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 51 DE LA LAASSP, QUEDANDO A SALVO LA REVISION DE LA FACTURA Y EN SU CASO LA RECEPCION, AL VISTO BUENO DE ESTA SEGUN CORRESPONDA. EN CASO DE EXISTIR PENALIZACIONES A CARGO DE "EL PRESTADOR", ESTARA CONDICIONADO EL PAGO, AL ENTERO DE LA SANCION, ESTOS CASOS NO SERAN INCORPORADOS A CADENAS PRODUCTIVAS.

"LAS PARTES" CONVIENEN EN QUE DENTRO DEL IMPORTE ESTIPULADO EN LA CLAUSULA SEGUNDA, QUEDAN COMPRENDIDOS TODOS LOS GASTOS DIRECTOS E INDIRECTOS QUE "EL PRESTADOR" TUVIERA QUE EFECTUAR PARA PRESTAR LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y POR CONCEPTO DE PAGOS A SU PERSONAL, ADQUISICION DE MAQUINARIA Y EQUIPOS, AMORTIZACIONES, VIATICOS, MANTENIMIENTOS, ADQUISICION DE MATERIALES, UTILES, ARTICULOS Y UNIFORMES DE TRABAJO DE SU PERSONAL, PRIMAS DE SEGUROS Y POR CUALQUIER OTRO CONCEPTO; SERAN DIRECTAMENTE A CARGO DEL MISMO Y NO PODRAN SER REPERCUTIDOS A "EL SENASICA".

"EL PRESTADOR" MANIFIESTA SU CONFORMIDAD LA FIRMA DEL PRESENTE, QUE HASTA EN TANTO NO SE CUMPLA CON LO ANTERIOR, NO SE TENDRAN POR RECIBIDOS O ACEPTADOS EL SERVICIO RESPECTIVO.

CUARTA.-

GARANTIA. "EL PRESTADOR" DEBERA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO, EN ALGUNA DE LAS FORMAS PREVISTAS EN EL ARTICULO 137 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DEL SERVICIO DE TESORERIA DE LA FEDERACION Y/O EN EL ARTICULO 141 DEL CODIGO FISCAL DE LA FEDERACION, MISMA QUE DEBERA OTORGAR DENTRO DE LOS DIEZ DIAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE FIRMA DE ESTE CONTRATO, POR UN MONTO DE **\$25,250.40** (VEINTICINCO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS 40/100 M.N.), NO INCLUYE IVA, **EQUIVALENTE AL 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL IMPORTE TOTAL** DE ESTE INSTRUMENTO, A FAVOR DE LA TESORERIA DE LA FEDERACION (TESOFE).

SI TRANSCURRIDO EL PLAZO A QUE SE REFIERE EL PARRAFO ANTERIOR, NO SE HUBIERE PRESENTADO LA GARANTIA DE CUMPLIMIENTO RESPECTIVA "EL SENASICA" PODRA DECLARAR LA RESCISION ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.

DERIVADO DE LO ANTERIOR Y DE CONFORMIDAD AL ARTICULO 103 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO, CUANDO "EL PRESTADOR" A SU ELECCION PRESENTE FIANZA, SE OBSERVARA LO SIGUIENTE:

A) QUE LA FIANZA SE OTORGARA ATENDIENDO A TODAS LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO.

[Handwritten signatures and initials]

[Vertical stamp and signature]
Senasica
Dirección General Jurídica
Revisión
[Signature]

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA



- B) LA INFORMACION CORRESPONDIENTE AL NUMERO DE CONTRATO, SU FECHA DE FIRMA, ASI COMO LA ESPECIFICACION DE LAS OBLIGACIONES QUE GARANTIZA.
- C) SEÑALAMIENTO DE LA DENOMINACION SOCIAL O NOMBRE DE "EL PRESTADOR".
- D) QUE PARA LIBERAR LA FIANZA, SERA REQUISITO INDISPENSABLE LA MANIFESTACION EXPRESA Y POR ESCRITO DE "EL SENASICA".
- E) QUE LA FIANZA CONTINUARA VIGENTE EN CASO DE QUE SE OTORQUE PRORROGA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, ASI COMO DURANTE LA SUBSTANCIACION DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE RESOLUCION DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, ASIMISMO, PARA GARANTIZAR OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR Y DEFECTOS DE PRESTACION DEL SERVICIO, ASI COMO CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL CONTRATO, SALVO QUE "LAS PARTES" SE OTORGUEN EL FINIQUITO, DE FORMA TAL QUE SU VIGENCIA NO PODRA ACOTARSE EN RAZON DEL PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO PRINCIPAL O FUENTE DE LAS OBLIGACIONES, O CUALQUIER OTRA CIRCUNSTANCIA.
- F) QUE LA AFIANZADORA ACEPTA EXPRESAMENTE SOMETERSE AL PROCEDIMIENTO DE EJECUCION PREVISTO EN EL ARTICULO 95 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, ASI COMO A LO DISPUESTO POR EL REGLAMENTO DEL ARTICULO 95 DE LA CITADA LEY, PARA LA EFECTIVIDAD DE LA POLIZA DE CUMPLIMIENTO, PROCEDIMIENTO AL QUE TAMBIEN SE SUJETARA PARA EL CASO DEL COBRO DE INTERESES QUE PREVE EL ARTICULO 95 BIS DE LA LEY DE REFERENCIA, POR PAGO EXTEMPORANEO DEL IMPORTE DE LA POLIZA DE FIANZA REQUERIDA, ASIMISMO, QUE SE OBLIGA A OBSERVAR LO DISPUESTO POR EL ARTICULO 118 DEL ULTIMO DE LOS ORDENAMIENTOS CITADOS, EN EL SENTIDO DE QUE LA FIANZA NO TENDRA FECHA DE VENCIMIENTO.
- G) POR CUALQUIER MODIFICACION QUE SE REALICE AL CONTRATO, "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A RECABAR EL ENDOSO MODIFICATORIO A LA POLIZA DE FIANZA, GARANTIZANDO LOS EXTREMOS DE LA MISMA.

[Handwritten mark]

EN CASOS DE OTORGAMIENTO DE PRORROGAS O ESPERAS A "EL PRESTADOR" PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES, DERIVADAS DE LA FORMALIZACION DE CONVENIOS DE AMPLIACION AL MONTO O AL PLAZO DEL PEDIDO Y/O CONTRATO, SE DEBERA OBTENER LA MODIFICACION DE LA FIANZA.

CUANDO AL REALIZARSE EL FINIQUITO RESULTEN SALDOS A CARGO DE "EL PRESTADOR" Y ESTE EFECTUE LA TOTALIDAD DEL PAGO EN FORMA INCONDICIONAL, "EL SENASICA" DEBERA DE LIBERAR LA FIANZA RESPECTIVA, Y CUANDO SE REQUIERA HACER EFECTIVA LA FIANZA, "EL SENASICA" DEBERA REMITIR A LA TESORERIA DE LA FEDERACION DENTRO DEL PLAZO A QUE HACE REFERENCIA EL ARTICULO 143 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DEL SERVICIO DE TESORERIA DE LA FEDERACION, LA SOLICITUD DONDE SE PRECISE LA INFORMACION NECESARIA PARA IDENTIFICAR LA OBLIGACION O CREDITO QUE SE GARANTIZA Y LOS SUJETOS QUE SE VINCULAN CON LA FIANZA, DEBIENDO ACOMPAÑAR LOS DOCUMENTOS QUE SOPORTEN Y JUSTIFIQUEN EL COBRO.

TRAMITE PARA CANCELACION DE GARANTIA DE CUMPLIMIENTO:

- A) UNA VEZ CONCLUIDAS LAS OBLIGACIONES CONTRAIDAS POR "EL PRESTADOR", DEBERA DE SOLICITAR AL AREA REQUIRENTE DEL SERVICIO MEDIANTE ESCRITO, LA LIBERACION DE LA FIANZA ENTREGADA AL AREA

[Handwritten signatures]



Dirección General
Jurídica
Revisión

[Handwritten initials]

[Handwritten mark]

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA

SAGARPA

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN



CONTRATANTE, DICHO ESCRITO DEBERA DE CONTENER COMO MINIMO LOS SIGUIENTES DATOS:

1. NUMERO DE CONTRATO.
2. FECHA DE FIRMA.
3. VIGENCIA.
4. MONTO GARANTIZADO.
5. SERVICIO REALIZADO.
6. NUMERO DE LA FIANZA ENTREGADA.

B) HECHO LO ANTERIOR, EL AREA REQUIRENTE DEBERA ENVIAR AL AREA CONTRATANTE MEDIANTE OFICIO, EL ESCRITO DE SOLICITUD DE CANCELACION DE LA FIANZA, PREVIENDO QUE EL SERVICIO FUE ENTREGADO EN TIEMPO, FORMA Y A ENTERA SATISFACCION DE LA MISMA.

C) VISTO LO ANTERIOR, EL AREA CONTRATANTE EXTENDERA LA CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO, MANIFESTANDO LA CANCELACION DE LA FIANZA RESPECTIVA.

QUINTA.- **PAGO DE IMPUESTOS Y DERECHOS. "LAS PARTES"**, SE OBLIGAN A PAGAR LOS IMPUESTOS Y DERECHOS QUE CAUSEN CON MOTIVO DE LA CELEBRACION DE ESTE CONTRATO Y QUE CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS LES SEAN APLICABLES A CADA UNA DE ELLAS, EN EL MOMENTO EN EL QUE LES SEA EXIGIBLE, BAJO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA TAL EFECTO.

SEXTA.- **CESION DE DERECHOS. "EL PRESTADOR"**, SE OBLIGA A PROPORCIONAR LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO, SIN CEDER A TERCEROS, PERSONAS FISICAS O MORALES, SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES DERIVADAS DE ESTE CONTRATO, CON EXCEPCION DE LOS DERECHOS DE COBRO, EN CUYO CASO SE DEBERA CONTAR CON EL CONSENTIMIENTO PREVIO Y POR ESCRITO DE "EL SENASICA", EN TERMINOS DE LO DISPUESTO EN EL ULTIMO PARRAFO DEL ARTICULO 46 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO.

SEPTIMA.- **RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.** DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 84 PENULTIMO PARRAFO DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO, "EL SENASICA", DESIGNA COMO RESPONSABLE DE VIGILAR, SUPERVISAR Y COORDINAR LA ADECUADA PRESTACION DE LOS SERVICIOS A LA **DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION E INFORMATICA, A TRAVES, DE LA DIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**, QUIEN DARA TODAS LAS FACILIDADES AL PERSONAL ENCARGADO DE REALIZAR EL SERVICIO ANTES CITADO, Y SU VISTO BUENO, SIN EL CUAL NO SE EFECTUARA EL PAGO CORRESPONDIENTE.

OCTAVA.- **REINTEGRO DE PAGOS EN EXCESO.** CUANDO "EL PRESTADOR" HAYA RECIBIDO PAGOS EN EXCESO, ESTE DEBERA REINTEGRAR LAS CANTIDADES PAGADAS EN EXCESO MAS LOS GASTOS FINANCIEROS CORRESPONDIENTES, CONFORME AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL CODIGO FISCAL DE LA FEDERACION, COMO SI SE TRATARA DEL SUPUESTO DE PRORROGA PARA EL PAGO DE CREDITOS FISCALES. LOS CARGOS SE CALCULARAN SOBRE LAS CANTIDADES PAGADAS EN EXCESO EN CADA CASO Y SE COMPUTARAN POR DIAS NATURALES, DESDE LA FECHA DEL PAGO HASTA LA FECHA EN QUE SE PONGAN EFECTIVAMENTE LAS CANTIDADES A DISPOSICION DE "EL SENASICA".

NOVENA.- **VIOLACION EN MATERIA DE DERECHOS.** "EL PRESTADOR", ASUMIRA LA RESPONSABILIDAD TOTAL EN CASO DE QUE AL PROPORCIONAR EL SERVICIO DE MESA DE SERVICIO PARA "EL SENASICA", OBJETO DE ESTE CONTRATO, INFRINJA LOS DERECHOS DE TERCEROS SOBRE PATENTES, MARCAS O DERECHOS DE

7 C

Senasica

Dirección General
Jurídica
Revisó

PB CA

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA

SAGARPA
SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN



AUTOR, EN RELACION AL USO DE SISTEMAS TECNICOS, PROCEDIMIENTOS, DISPOSITIVOS, PARTES, EQUIPOS, ACCESORIOS Y HERRAMIENTAS QUE UTILICE Y/O PROPORCIONE PARA CUMPLIR CON EL OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO Y, DADO EL CASO DE PRESENTARSE ALGUNA VIOLACION, "EL PRESTADOR" ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD POR DICHAS VIOLACIONES QUE SE CAUSEN EN LA MATERIA, RESPONDIENDO ANTE LAS RECLAMACIONES QUE PUDIERA TENER O QUE LE HICIERAN A "EL SENASICA" POR DICHOS CONCEPTOS, RELEVANDOLA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD Y QUEDANDO OBLIGADO A RESARCIRLA DE CUALQUIER GASTO O COSTO COMPROBABLE QUE SE EROGUE POR DICHA SITUACION.

DECIMA.- DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION.- EN CUALQUIER MOMENTO "LAS PARTES" PODRAN PRESENTAR ANTE LA SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA SOLICITUD RESPECTIVA DE CONCILIACION, POR DESAVENENCIAS DERIVADAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS.

DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 128 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO, EL ESCRITO DE SOLICITUD DE CONCILIACION, ADEMAS DE CONTENER LOS ELEMENTOS PREVISTOS EN EL ARTICULO 15 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, DEBERA HACER REFERENCIA AL OBJETO, VIGENCIA Y MONTO DEL CONTRATO Y, EN SU CASO, A LOS CONVENIOS MODIFICATORIOS QUE SE HAYAN CELEBRADO, DEBIENDO ADJUNTAR COPIA DE DICHOS INSTRUMENTOS.

DECIMA PRIMERA.-

CAUSALES DE RESCISION. "EL SENASICA" PODRA RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE EL PRESENTE CONTRATO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DE "EL PRESTADOR", MISMAS QUE ENSEGUIDA SE ENLISTAN DE MANERA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA:

- A) POR NO OTORGAR LA GARANTIA PREVISTA EN LA CLAUSULA CUARTA DEL PRESENTE INSTRUMENTO, SIENDO A SU CARGO LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUDIERA SUFRIR "EL SENASICA", POR LA INEJECUCION DE LOS SERVICIOS PACTADOS;
- B) POR NO EJECUTAR EL SERVICIO CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL PRESENTE CONTRATO, ASII COMO A LOS DATOS Y ESPECIFICACIONES CONVENIDAS Y PRECISADAS EN EL ANEXO TECNICO, EL CUAL FORMA PARTE INTEGRAL DEL MISMO;
- C) POR REBASAR EL MONTO LIMITE DE APLICACION DE PENAS CONVENCIONALES.
- D) POR SUSPENDER INJUSTIFICADAMENTE LA EJECUCION DEL SERVICIO Y/O SI NO LES DA LA DEBIDA ATENCION POR MEDIO DEL PERSONAL COMPETENTE;
- E) POR NO REALIZAR LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO, EN FORMA EFICIENTE Y OPORTUNA;
- F) POR NO OTORGAR A "EL SENASICA" O A LA SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA O AL ORGANO INTERNO DE CONTROL, LAS FACILIDADES Y DATOS NECESARIOS PARA LA INSPECCION, VIGILANCIA Y SUPERVISION DE LOS SERVICIOS;

Senasica
Dirección General Jurídica
Revisó:

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA

SAGARPA

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN



- G) POR CEDER, TRASPASAR O SUBCONTRATAR LA TOTALIDAD O PARTE DEL SERVICIO CONTRATADO, SIN CONSENTIMIENTO POR ESCRITO DE "EL SENASICA";
- H) SI ES DECLARADO EN CONCURSO MERCANTIL O DE ACREEDORES, O CUALQUIER SITUACION ANALOGA QUE AFECTE SU PATRIMONIO;
- I) CUANDO SE COMPRUEBE QUE HUBIERA PROPORCIONADO INFORMACION FALSA, O HAYA ACTUADO CON DOLO O MALA FE, EN ALGUNA FASE DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION DEL CONTRATO, EN SU CELEBRACION O DURANTE SU VIGENCIA;
- J) CUANDO NO CUMPLA CON EL PAGO DE LAS PENAS CONVENCIONALES A LAS QUE SE HAGA ACREEDOR, DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO;
- K) EN GENERAL, POR INCUMPLIR CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO, DE SUS ANEXOS O DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION CORRESPONDIENTE.

NO OBSTANTE LO ANTERIOR, AUN CUANDO HUBIERA INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE "EL PRESTADOR", "EL SENASICA" PODRA OPTAR POR NO RESCINDIR ESTE CONTRATO, CUANDO DE DICHA RESCISION PUDIERA DERIVAR ALGUN DAÑO O AFECTACION A LAS FUNCIONES QUE TIENE ENCOMENDADAS. EN ESTE SUPUESTO "EL SENASICA" DEBERA ELABORAR UN DICTAMEN CON LOS IMPACTOS ECONOMICOS O DE OPERACION EN QUE SE FUNDAMENTE DICHA DETERMINACION.

DECIMA SEGUNDA.-

PROCEDIMIENTO DE RESCISION. SI "EL SENASICA" CONSIDERA QUE "EL PRESTADOR" HA INCURRIDO EN ALGUNAS DE LAS CAUSALES DE RESCISION QUE SE CONSIGNAN EN LA CLAUSULA ANTERIOR, "EL SENASICA" PROCEDERA A DAR POR RESCINDIDO EL PRESENTE CONTRATO, DICHA RESCISION OPERARA DE PLENO DERECHO Y SIN NECESIDAD DE DECLARACION JUDICIAL, EN TERMINOS DEL ARTICULO 54 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO.

DECIMA TERCERA.-

RESCISION POR PARTE DE "EL PRESTADOR". EN CASO DE QUE "EL PRESTADOR" SEA QUIEN DECIDA RESCINDIR EL CONTRATO, SERA NECESARIO QUE ACUDA ANTE LA AUTORIDAD JUDICIAL FEDERAL Y OBTENGA LA DECLARACION CORRESPONDIENTE.

DECIMA CUARTA.-

DEVOLUCION Y REPOSICION DE LOS BIENES O SERVICIOS. EN EL CASO DE QUE LOS BIENES O SERVICIOS PRESENTEN FALLAS DE CALIDAD O DE CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES ORIGINALMENTE CONVENIDAS EN EL PRESENTE INSTRUMENTO, ASI COMO EN SU ANEXO TECNICO, PREVIO A LA RECLAMACION DE LAS GARANTIAS EN TERMINOS DE LA CLAUSULA RESPECTIVA, "EL SENASICA" PODRA EXIGIR A "EL PRESTADOR" QUE LLEVE A CABO LAS CORRECCIONES, REPARACIONES O LAS REPOSICIONES INMEDIATAS QUE SE REQUIERAN, SIN QUE LAS SUSTITUCIONES IMPLIQUEN SU MODIFICACION, LO QUE "EL PRESTADOR" DEBERA REALIZAR POR SU CUENTA SIN QUE TENGA DERECHO A RETRIBUCION POR TAL CONCEPTO.

"EL PRESTADOR" SERA EL UNICO RESPONSABLE CUANDO LOS SERVICIOS AMPARADOS BAJO ESTE CONTRATO NO SE HAYAN ENTREGADO DE ACUERDO CON LO ESTIPULADO EN EL MISMO, O BIEN, CONFORME AL ANEXO TECNICO DEL PRESENTE INSTRUMENTO POR LO QUE EN ESTOS CASOS "EL SENASICA" PODRA ORDENAR, LA RECTIFICACION O REPOSICION DE AQUELLOS SERVICIOS QUE SE HUBIEREN CONSIDERADO COMO RECHAZADOS O DISCREPANTES SIN QUE "EL PRESTADOR" TENGA DERECHO A RETRIBUCION ADICIONAL ALGUNA POR ELLO, YA

1 B. CAJ
Senasica
Dirección General
Jurídica
Revisó

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA



QUE LOS MISMOS SE HARAN POR CUENTA DE "EL PRESTADOR" EN TAL SUPUESTO, "EL PRESTADOR" PROCEDERA DE MANERA INMEDIATA A LA ATENCION DE LA RECTIFICACION O REPOSICION DE LOS BIENES RECHAZADOS O DISCREPANTES, SIN QUE ESTO SEA MOTIVO PARA AMPLIAR EL PLAZO SEÑALADO PARA SU ENTREGA.

SI "EL PRESTADOR" ENTREGA BIENES O SERVICIOS POR MAYOR VALOR DE LO INDICADO, SIN QUE PARA TALES EFECTOS SE HUBIERA CELEBRADO EL CONVENIO MODIFICATORIO RESPECTIVO, INDEPENDIENTEMENTE DE LA RESPONSABILIDAD EN QUE INCURRA POR LA ENTREGA DE LOS BIENES EXCEDENTES, NO TENDRA DERECHO A RECLAMAR PAGO ALGUNO POR ELLO.

DECIMA
QUINTA.-

PENA CONVENCIONAL. CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 53 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO Y 96 DE SU REGLAMENTO "EL PRESTADOR" PAGARA A "EL SENASICA" UNA PENA CONVENCIONAL DEL 2% (DOS POR CIENTO) DEL MONTO TOTAL DE LOS SERVICIOS NO PRESTADOS O NO ENTREGADOS POR CADA DIA NATURAL DE RETRASO, QUE NO EXCEDERA EL MONTO TOTAL DE LA GARANTIA, PUES EN TAL CASO SE PROCEDERA A LA RESCISION DEL CONTRATO, EN EL ENTENDIDO DE QUE EN EL SUPUESTO DE QUE SE RESCINDA, NO PROCEDERA EL COBRO DE DICHAS PENAS, NI LA CONTABILIZACION DE LAS MISMAS AL HACER EFECTIVA LA GARANTIA DE CUMPLIMIENTO.

PARA ESTOS CASOS EL PAGO QUEDARA CONDICIONADO PROPORCIONALMENTE, AL ENTERO QUE "EL PRESTADOR" DEBA EFECTUAR POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES.

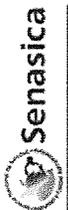
DICHO DESCUENTO DEBERA ESTAR SOPORTADO CON UNA NOTA DE CREDITO QUE PRESENTE "EL PRESTADOR" POR LA CANTIDAD DE PENA CONVENCIONAL IMPUESTA POR EL INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO CONTRATADO.

DECIMA
SEXTA.-

RELACION Y OBLIGACION LABORAL. CON EXCEPCION DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO "EL SENASICA" NO ADQUIERE NI RECONOCE OTROS DISTINTOS A FAVOR DE "EL PRESTADOR", EN VIRTUD DE NO SER APLICABLE LA LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B DEL ARTICULO 123 CONSTITUCIONAL Y POR TANTO "EL PRESTADOR" Y SUS EMPLEADOS NO SON TRABAJADORES DE "EL SENASICA" EN LOS TERMINOS DE LA FRACCION XXIX DEL ARTICULO 6 DE LA LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.

"EL PRESTADOR", COMO PATRON DE SU PERSONAL CON QUE CUENTE O CONTRATE PARA EL DESEMPEÑO DE CUALQUIER ACTIVIDAD RELACIONADA CON LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO, SERA EL UNICO RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE EN EL ORDEN LABORAL, CIVIL Y DE SEGURIDAD SOCIAL SE ORIGINEN, OBLIGANDOSE A RESPONDER POR CUALQUIER CONTROVERSIA O LITIGIO QUE SU PERSONAL INSTAURE EN SU CONTRA O EN CONTRA DE "EL SENASICA", POR LO QUE EN NINGUN CASO SE TENDRA A ESTE ULTIMO COMO PATRON SUSTITUTO O SOLIDARIO.

EN LO CONCERNIENTE AL RIESGO PROFESIONAL REFERIDO EN LOS ARTICULOS 1935 Y 1936 DEL CODIGO CIVIL FEDERAL, ASI COMO TODAS LAS OBLIGACIONES, RESPONSABILIDADES Y EN GENERAL LAS INDEMNIZACIONES QUE POR RIESGO DE TRABAJO Y POR LA REALIZACION DEL SERVICIO PUEDAN RESULTAR, SERAN A CARGO EXCLUSIVAMENTE DE "EL PRESTADOR".



Revisión
Dirección General
Jurídica

MCA

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA

SAGARPA

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN



DECIMA
SEPTIMA.-

SUSPENSION TEMPORAL POR CAUSAS JUSTIFICADAS. "EL SENASICA", PODRA SUSPENDER TEMPORALMENTE EN TODO O EN PARTE EL SERVICIO CONTRATADO EN CUALQUIER MOMENTO, POR CAUSAS JUSTIFICADAS, O POR RAZON DE INTERES GENERAL SIN QUE ELLO IMPLIQUE SU TERMINACION DEFINITIVA. PARA TALES EFECTOS, "EL SENASICA" EMITIRA UN OFICIO, EN EL QUE DEBERA SER FIRMADO DE CONFORMIDAD POR "EL PRESTADOR", EN EL QUE SE EXPRESARAN LOS MOTIVOS Y JUSTIFICACIONES DE LA SUSPENSION TEMPORAL, ASI COMO LA FECHA PREVISTA PARA LA REANUDACION DEL SERVICIO.

EL PRESENTE CONTRATO PODRA CONTINUAR PRODUCIENDO TODOS SUS EFECTOS LEGALES UNA VEZ QUE HAYAN DESAPARECIDO LAS CAUSAS QUE MOTIVARON LA SUSPENSION.

DECIMA
OCTAVA.-

SECRETO PROFESIONAL. "EL PRESTADOR", SE OBLIGA A PROPORCIONAR LOS SERVICIOS BAJO LAS MAS ERICTAS REGLAS DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL. EN ESTE SENTIDO, CUALQUIER INFORMACION O DOCUMENTACION QUE "EL PRESTADOR" CONSERVE COMO PARTE DE SUS ARCHIVOS A LA CONCLUSION DE LOS SERVICIOS PASARA A SER PROPIEDAD DE "EL SENASICA"; ASIMISMO, "EL PRESTADOR" SE OBLIGA A NO DIVULGAR LOS INFORMES, DATOS Y RESULTADOS OBTENIDOS DEL SERVICIO PRESTADO.

DECIMA
NOVENA.-

RESPONSABILIDAD CIVIL. "EL PRESTADOR", SE OBLIGA A RESPONDER DE CUALQUIER DAÑO O PERJUICIO CAUSADO A LOS BIENES O PERSONAL ADSCRITOS A "EL SENASICA", O A LOS BIENES Y AL PERSONAL DE TERCEROS, CUANDO ESTOS SE DERIVEN DE SU NEGLIGENCIA, CULPA, DOLO O MALA FE DE "EL PRESTADOR" O DEL PERSONAL QUE CONTRATE EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

VIGESIMA.-

MODIFICACION AL CONTRATO. DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 52 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO, CUALQUIER MODIFICACION AL PRESENTE CONTRATO DEBERA FORMALIZARSE POR ESCRITO, SIEMPRE QUE EL MONTO TOTAL DE LA MODIFICACION NO REBASE EL 20% DE LA CANTIDAD TOTAL CONVENIDA ORIGINALMENTE, PARA LO CUAL DEBERA SUSCRIBIRSE POR AMBAS PARTES EL CONVENIO CORRESPONDIENTE, SIEMPRE Y CUANDO SE CUMPLA CON LO SIGUIENTE:

- A) QUE EL PRECIO DE LOS BIENES, ARRENDAMIENTOS O SERVICIOS, MOTIVO DEL INCREMENTO, SEA IGUAL AL PACTADO ORIGINALMENTE.
- B) LA FECHA DE INICIO DEL SERVICIO CORRESPONDIENTE AL INCREMENTO, QUE EN SU CASO SE SOLICITE, DEBERA SER PACTADA DE COMUN ACUERDO ENTRE "LAS PARTES".
- C) QUE EL INCREMENTO SEA DEBIDAMENTE JUSTIFICADO POR EL AREA REQUERENTE DEL SERVICIO Y AUTORIZADO POR LA DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES.
- D) QUE SE CUMPLA CON LAS MEDIDAS DE AUSTERIDAD Y DISCIPLINA DEL GASTO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL.

LAS MODIFICACIONES QUE SE REALICEN AL CONTRATO DEBERAN PACTARSE DE COMUN ACUERDO ENTRE "LAS PARTES" Y SE HARAN CONSTAR POR ESCRITO, SURTIENDO SUS EFECTOS A PARTIR DEL MOMENTO DE SU SUSCRIPCION.

VIGESIMA
PRIMERA.-

CAUSALES DE MODIFICACION. SOLO SE ACEPTARAN SOLICITUDES DE PRORROGA PARA SER ANALIZADAS POR EL RESPONSABLE DEL CONTRATO, QUIEN DEBERA DETERMINAR SI PROCEDEN O NO, EN LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:

Senasica
Dirección General
Jurídica
Revisó

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA



- A) DESASTRES NATURALES QUE AFECTEN DIRECTAMENTE LA PRESTACION DEL SERVICIO Y OTROS CASOS SIMILARES QUE SE CONSIDEREN FORTUITOS O DE CAUSA MAYOR.
- B) CUALQUIER SITUACION NO PREVISTA, SERA ANALIZADA POR EL RESPONSABLE DEL CONTRATO PARA VER SI PROCEDE O NO SU SOLICITUD DE PRORROGA. DE NO SER PROCEDENTE LA PRORROGA, LOS SERVICIOS DEBERAN PRESTARSE EN EL PLAZO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO RESPECTIVO Y LAS PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO SERAN PROCEDENTES.
- C) CUANDO LOS MOTIVOS QUE IMPIDAN LA OPORTUNA PRESTACION DEL SERVICIO AFECTEN A "EL SENASICA", ESTA INFORMARA POR ESCRITO A "EL PRESTADOR" RESPECTO DE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE LE IMPIDEN RECIBIRLO.
- D) CUANDO LOS MOTIVOS QUE IMPIDAN LA OPORTUNA ENTREGA DEL SERVICIO AFECTEN A "EL PRESTADOR", ESTE DEBERA PRESENTAR POR ESCRITO AL RESPONSABLE DEL CONTRATO SU SOLICITUD DE PRORROGA, EN LA CUAL DEBERA ACREDITAR PLENAMENTE LAS CAUSAS QUE LA MOTIVAN, PARA SER ANALIZADAS Y DETERMINAR SI ES O NO PROCEDENTE OTORGAR LA MISMA. DICHA SOLICITUD PODRA SER PRESENTADA A MAS TARDAR EL DIA QUE SE HAGA EXIGIBLE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION Y EN HORAS HABILES.

PARA EFECTO DE PRORROGAR LA FECHA O EL PLAZO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO, SE DEBERA FORMALIZAR EL CONVENIO MODIFICATORIO RESPECTIVO, NO PROCEDIENDO LA APLICACION DE PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO.

LA AUTORIZACION DE PRORROGA DEBERA SER ENTREGADA DENTRO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO A LA DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES DE "EL SENASICA", DEBIDAMENTE JUSTIFICADA Y FIRMADA POR EL TITULAR DEL AREA REQUIRENTE Y EL RESPONSABLE DEL CONTRATO.

EN CASO DE QUE LAS CAUSAS DE ATRASO TENGAN QUE VER CON "EL PRESTADOR" Y ESTE NO OBTENGA LA PRORROGA DE REFERENCIA, SE HARA ACREEDOR A LA APLICACION DE PENAS CONVENCIONALES.

VIGESIMA SEGUNDA.-

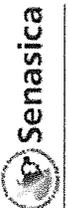
AUDITORIAS. "EL PRESTADOR", PARA EFECTOS DE LO DISPUESTO EN LOS ARTICULOS 57 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO Y 107 DE SU REGLAMENTO, SE OBLIGA A PROPORCIONAR LA INFORMACION, DOCUMENTACION Y TODOS LOS DATOS E INFORMES, QUE EN SU MOMENTO LE REQUIERA LA SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA Y/O EL ORGANO INTERNO DE CONTROL EN "EL SENASICA" CON MOTIVO DE LAS AUDITORIAS, VISITAS O INSPECCIONES QUE LE PRACTIQUEN RELACIONADAS CON EL PRESENTE INSTRUMENTO, ASI COMO SU EJECUCION, DESEMPEÑO, GRADO DE CUMPLIMIENTO Y DEMAS CIRCUNSTANCIAS QUE ESTIMEN PERTINENTES DICHS ENTES FISCALIZADORES.

VIGESIMA TERCERA.-

VIGENCIA. EL SERVICIO DEL PRESENTE CONTRATO SE REALIZARA DEL 5 DE SEPTIEMBRE AL 04 DE OCTUBRE DEL 2014.

VIGESIMA CUARTA.-

TERMINACION ANTICIPADA. "EL SENASICA", PODRA DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE ESTE CONTRATO, CUANDO CONCURRAN RAZONES DE



Dirección General Jurídica
Revisó

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA

SAGARPA

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN



INTERES GENERAL, O BIEN, CUANDO POR CAUSAS JUSTIFICADAS SE EXTINGA LA NECESIDAD DE REQUERIR EL SERVICIO ORIGINALMENTE CONTRATADO, Y SE DEMUESTRE QUE DE CONTINUAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS, SE OCASIONARIA ALGUN DAÑO O PERJUICIO AL ESTADO, O SE DETERMINE LA NULIDAD TOTAL O PARCIAL DE LOS ACTOS QUE DIERON ORIGEN AL CONTRATO, CON MOTIVO DE LA RESOLUCION DE UNA INCONFORMIDAD EMITIDA POR LA SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA. EN ESTOS SUPUESTOS "EL SENASICA" REEMBOLSARA A "EL PRESTADOR" LOS GASTOS NO RECUPERABLES EN QUE HAYA INCURRIDO, SIEMPRE QUE ESTOS SEAN RAZONABLES, ESTEN DEBIDAMENTE COMPROBADOS Y SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL CONTRATO CORRESPONDIENTE.

VIGESIMA QUINTA.-

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. CUANDO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO SE PRESENTE CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR, "EL SENASICA" BAJO SU RESPONSABILIDAD PODRA SUSPENDER LA PRESTACION DEL SERVICIO, EN CUYO CASO UNICAMENTE SE PAGARAN AQUELLOS QUE HUBIESEN SIDO EFECTIVAMENTE PRESTADOS.

VIGESIMA SEXTA.-

DISCREPANCIAS. EN CASO DE HABER DISCREPANCIAS ENTRE LA SOLICITUD DE COTIZACION Y EL PRESENTE INSTRUMENTO, "LAS PARTES" SE SOMETERAN A LO SEÑALADO EN LA SOLICITUD DE COTIZACION DEL AREA USUARIA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION DE ESTE CONTRATO.

VIGESIMA SEPTIMA.-

DESAVENENCIAS DEL CONTRATO. LA FALTA DE ACUERDO O ENTENDIMIENTO ENTRE "LAS PARTES" POR LAS OBLIGACIONES CONTRAIDAS EN EL PRESENTE INSTRUMENTO, SE REGIRA POR LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 77 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO.

VIGESIMA OCTAVA.-

SUPLETORIEDAD. "LAS PARTES", CONVIENEN EN SOMETERSE EN TODO LO NO PREVISTO EN ESTE CONTRATO, A LO QUE ESTABLECE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO, Y SU REGALMENTO, EL CODIGO CIVIL FEDERAL, LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y EL CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.

VIGESIMA NOVENA.-

JURISDICCION. EN CASO DE SUSCITARSE CONFLICTO O CONTROVERSIA CON MOTIVO DE LA INTERPRETACION Y/O CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE INSTRUMENTO, "LAS PARTES" SE SOMETEN EXPRESAMENTE A LA COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES FEDERALES DE LA CIUDAD DE MEXICO, DISTRITO FEDERAL, RENUNCIANDO DESDE ESTE MOMENTO A LA QUE LES PUDIERA CORRESPONDER EN RAZON DE SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO, O POR CUALQUIER OTRA CAUSA.

EL PRESENTE CONTRATO HA SIDO REVISADO POR LA DIRECCION GENERAL JURIDICA DE "EL SENASICA" DESPRENDIENDOSE QUE EL MISMO SE ENCUENTRA AJUSTADO A LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS CORRESPONDIENTES.

LA DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION E INFORMATICA DE "EL SENASICA", VALIDA QUE CUENTA CON LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PARA CUBRIR LOS COMPROMISOS DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO Y PARA REALIZAR, EN SU CASO LA TRANSFERENCIA DE LOS RECURSOS FINANCIEROS RESPECTIVOS.

(Handwritten signatures and initials)

(Handwritten initials)
Senasica
Dirección General Jurídica
Revisión

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE IVA

SAGARPA

SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN



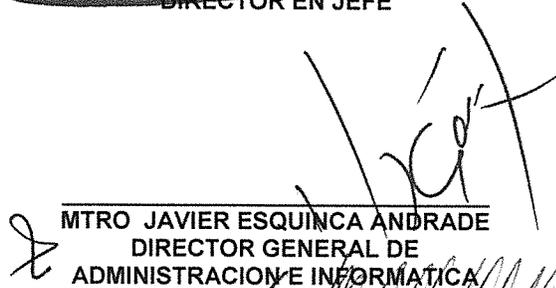
LEIDO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO Y ENTERADAS "LAS PARTES" DE SU CONTENIDO DECLARAN ESTAR CONFORMES, FIRMANDO AL MARGEN Y AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA LEGAL, EN LA CIUDAD DE MEXICO, DISTRITO FEDERAL, EL DIA 5 DE SEPTIEMBRE DE 2014.

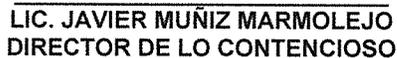
POR "EL SENASICA"

POR "EL PRESTADOR"

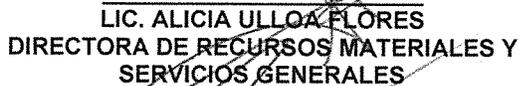

MVZ ENRIQUE SANCHEZ CRUZ
DIRECTOR EN JEFE

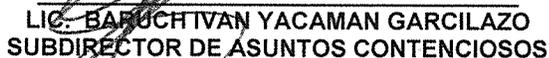

G. JACOBO LAU JAIVEN
REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA
"TECHNIDATA, S.A. DE C.V."


MTRO JAVIER ESQUINCA ANDRADE
DIRECTOR GENERAL DE
ADMINISTRACION E INFORMATICA


LIC. JAVIER MUÑIZ MARMOLEJO
DIRECTOR DE LO CONTENCIOSO


ING. DANIEL OBED VALDERRABANO AMADOR
DIRECTOR DE TECNOLOGIAS
DE LA INFORMACION


LIC. ALICIA ULLOA FLORES
DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS GENERALES


LIC. BARUCHIVAN YACAMAN GARCILAZO
SUBDIRECTOR DE ASUNTOS CONTENCIOSOS



Dirección General
Jurídica

Revisó 

B.C.N.

CONTRATO SENASICA S-153/2014

IMPORTE: \$292,904.64
INCLUYE 16% DE I.V.A

SAGARPA

SECRETARIA DE AGRICULTURA,
GANADERIA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACION



ANEXO TECNICO

ANEXO TECNICO DERIVADO DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE EL EJECUTIVO FEDERAL, A TRAVES DE LA SECRETARIA DE AGRICULTURA, GANADERIA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACION, A TRAVES, DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD, INOCUIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA, EN LO SUCESIVO "EL SENASICA" REPRESENTADO POR SU DIRECTOR EN JEFE, EL MVZ ENRIQUE SANCHEZ CRUZ, Y POR LA OTRA LA EMPRESA "TECHNIDATA, S.A. DE C.V.", REPRESENTADA POR EL C. JACOBO LAU JAIVEN, EN SU CARACTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARA, "EL SENASICA" Y "EL PRESTADOR", RESPECTIVAMENTE, Y A QUIENES EN FORMA CONJUNTA SERAN REFERIDAS COMO "LAS PARTES", PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE "MESA DE SERVICIO PARA EL SENASICA", RESPECTIVAMENTE, EL CUAL CONSTA DE LO SIGUIENTE:

DESCRIPCION	FOJAS
PROPUESTA TECNICA Y ECONOMICA	36

FORMA DE PAGO

LOS PAGOS SE REALIZARAN CONFORME AL SIGUIENTE RECUADRO Y DESPUÉS DE QUE EL ÁREA REQUERENTE EMITA EL ACTA DE RECEPCION CORRESPONDIENTE:

PERIODO DE PAGO	PAGO UNICO
DEL 5 DE SEPTIEMBRE AL 4 DE OCTUBRE	\$252,504.00
SUBTOTAL	\$252,504.00
IVA	\$40,400.64
TOTAL	\$292,904.64

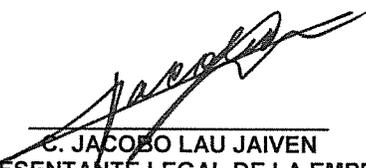
LEIDO QUE FUE, Y DEBIDAMENTE ENTERADAS DEL ALCANCE Y CONTENIDO LEGAL, SE FIRMA EL PRESENTE ANEXO EN DOS TANTOS ORIGINALES, EN LA CIUDAD DE MEXICO, DISTRITO FEDERAL, EL DIA 5 DE SEPTIEMBRE DE 2014.

POR "EL SENASICA"

POR "EL PRESTADOR"



ING. DANIEL OBED VALDERRABANO AMADOR
DIRECTOR DE TECNOLOGIAS
DE LA INFORMACION



C. JACOBO LAU JAIVEN
REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA
"TECHNIDATA, S.A. DE C.V."



technidata

Tecnología e Innovación en Datos

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria
Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios
Generales

REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014



PROPUESTA TÉCNICA

Versión: 1.0	Público	Página 1 de 34
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000001

 <p>SAGARPA SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN</p>	<h1>technidata</h1> <p>Tecnología e Innovación en Datos</p> <p>Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales</p> <p>REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014</p>	 <p>SENASICA Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria</p>
--	--	--

PROPUESTA DE MESA DE SERVICIO PARA SENASICA.

1. Condiciones Generales

- Fecha de entrega: Conforme al Anexo 1 Especificaciones Técnicas.
 - Vigencia del contrato: De la fecha de adjudicación al 04 de octubre de 2014
 - Tipo de moneda para efectos de cotización: NACIONAL
 - Lugar de entrega: Conforme al anexo 1 Especificaciones Técnicas
 - Vigencia de la Propuesta: 30 días hábiles
 - Anticipo: N/A
 - Lugar y fecha de la cotización: México, Distrito Federal.
 - Firma del Representante Legal (anexar copia de identificación oficial vigente).
- El presente procedimiento es mixto, por lo que sus propuestas podrán ser entregadas en Oficialía de Partes ubicada en Insurgentes Sur 489, piso 14, Col. Hipódromo, C.P. 06100, del. Cuauhtémoc, México, D.F.

• El contacto para este procedimiento es el Lic. Miguel Munguia y/o Alfonso de la Concha Rosas, teléfono 59 05 10 00 ext. 51634
miguel.munguia@senasica.gob.mx y alfonso.delaconcha@senasica.gob.mx.

2. Garantías

- ⊕ Garantía de Cumplimiento: Fianza, Cheque cruzado, Cheque Certificado o Cheque de Caja; correspondiente al 10% del monto del contrato antes de IVA, a favor de la Tesorería de la Federación y, a disposición del SENASICA.

3. Penalizaciones

- Las sanciones que se aplicarán serán las siguientes:
- A) Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato y garantía de la calidad de los servicios, cuando el proveedor incumpla cualquiera de las obligaciones derivadas del instrumento legal en cita.
- B) La pena convencional que se aplicará por incumplimiento en la entrega de los servicios, será del 2% (dos por ciento) por cada día de atraso referente a la parte proporcional de los servicios no entregados conforme a las fechas establecidas. En este momento se podrá hacer efectiva la fianza correspondiente al cumplimiento del contrato.

Versión: 1.0	Público	
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000002

 SAGARPA <small>SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN</small>	<h1>technidata</h1> <p>Tecnología e Innovación en Datos</p> <p>Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales</p> <p>REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014</p>	 SENASICA <small>Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria</small>
--	---	--

La pena convencional no podrá ser mayor al monto de la garantía de cumplimiento, por lo que en tal caso será causal de rescisión del contrato.

La aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas, salvo que por las características del servicio proporcionado, éstos no puedan funcionar o ser utilizados por la dependencia, por estar incompletos, en cuyo caso, la aplicación será por el total de la garantía correspondiente.

Las previstas en el Artículo 60 de la LAASSP, cuando el Proveedor adjudicado que no firme el contrato dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la notificación de la adjudicación por causas imputables al mismo.

En caso de hacerse acreedor a la sanción indicada en el inciso B) de este punto, el prestador del servicio acepta que el SENASICA descuenta de la facturación que presente a cobro, el monto de la penalización que en su caso resulte. La factura deberá estar acompañada con una nota de crédito, en la cual se especifique el monto que se aplicará como descuento debido a la pena convencional impuesta por el incumplimiento en la entrega de los servicios.

Al descuento por este concepto NO deberá aplicársele el IVA, pues no es un concepto sujeto a dicho impuesto.

La Fecha Límite para presentar la Cotización es el: 5/septiembre/2014 a las 11:00 Hrs.

Versión: 1.0	Público	
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000003

ANEXO UNO

Especificaciones Técnicas.

1. OBJETIVO.

El presente documento tiene como fin definir todos los aspectos a considerar para la contratación de la mesa de servicio para la SENASICA por parte de Technidata S.A. de C.V. y sirvan como términos de referencia para el estudio de mercado para la renovación del servicio por un periodo de 1 mes, Technidata, S.A. de CV operará el servicio desde sus instalaciones.

2. ANTECEDENTES.

El servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA) tiene la necesidad de contratar por un periodo de 1 mes, el servicio objeto del presente documento, con el fin de dar continuidad al servicio que se vencerá el 30 de septiembre de 2014 y que iniciará a partir del 4 de Septiembre del 2014.

3. DEFINICIONES.

Mesa de servicio: punto de contacto único para soportar y proveer servicios, funge como interfaz de comunicación entre los usuarios del servicio y el personal que da soporte a los mismos, está compuesta por personas procesos y tecnologías.

Caso: Cualquier incidente o solicitud que genera un registro en la mesa de servicio, el cual puede ser conformado por una o varias llamadas, relativas al mismo tema.

CI: Configuración Ítem. Elemento de configuración. Componente de hardware o software que está dentro de la infraestructura de TI. Las licencias de software también se consideran un CI. Un CI también es referido como "un activo" (Asset).

ITIL Information Technology Infrastructure Library. Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información. Conjunto de mejores prácticas que pretenden facilitar la entrega de información de alta calidad de servicios de TI. ITIL describe un conjunto extenso de procedimientos de gerencia que pretenden soportar el negocio dándole valor y calidad en el sentido financiero a las operaciones de TI.

Versión: 1.0	Público	Página 1 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000004



SAGARPA
SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN

technidata

Tecnología e Innovación en Datos

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación

Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria

Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios
Generales

REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014



SENASICA

Servicio: Es un conjunto de funciones y capacidades proveídas por TI para soportar una o más áreas de SENASICA; es un medio de entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que ellos desean obtener, sin asumir los riesgos y costos asociados. Para la entrega de un servicio se combina una serie de elementos de infraestructura (recursos) y un conjunto de capacidades, como conocimientos del personal, normatividad y procesos, para al final poder entregarlos dando valor a los clientes

SLA: Service Level Agreement. Acuerdo de nivel de servicio, acuerdo entre la organización que da el servicio y el cliente, especifica aspectos clave del servicio como: tiempo de suministro, soporte y nivel de disponibilidad.

DRMSG:- Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

RMSG:- Recursos Materiales y Servicios Generales.

TIC: Tecnologías de la Información y comunicación.

DTI: Dirección de Tecnologías de la Información.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La mesa de servicio de SENASICA incluye un conjunto de elementos: personas procesos y tecnologías que permite dar soporte a los servicios que ofrece el SENASICA a sus usuarios.

Es el punto único de contacto entre los usuarios de los servicios de TIC y de la DRMSG y el equipo que brinda soporte a los mismos. Es la interfaz para registrar incidentes o solicitudes de servicio y asegurar que sean atendidas en los tiempos acordados, es la propietaria de todos los casos o incidentes que entran en la mesa de servicios, es decir es la responsable de dar seguimiento durante todo el ciclo de vida del incidente o servicio desde el registro hasta el cierre.

5. FUNCIONES GENERALES DE LA MESA DE SERVICIO.

Restablecer de acuerdo con los niveles de servicio la operación, minimizando el impacto adverso de su no disponibilidad.

Versión: 1.0	Público	Página 2 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000005



Ser el punto de contacto único entre el personal que soporta los servicios y los usuarios de los mismos, para solicitar un servicio y atender incidentes o solicitudes, realizar el seguimiento a cambios, cancelaciones o a la falta de atención en el servicio solicitado por parte del solicitante o del responsable a quien se le despachó el servicio.

El servicio de mesa de servicios deberá operar en un horario de 08:30 hrs. a 20:00 hrs. de lunes a viernes tanto para los servicios de TIC como para los Servicios Generales y recursos materiales (RMSG); que requiere la institución; los servicios de emergencia se deberán proporcionar 7 días a la semana las 24 horas del día los 365 días del año.

6. FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LA MESA DE SERVICIO.

Registro de reporte

- Technidata, S.A. de C.V., registrará sin excepción todas las solicitudes que ingresen a SENASICA, a través de las líneas telefónicas, 01800, correos, oficios, etc., y proporcionará el número de reporte correspondiente al usuario.

Priorizar y clasificar

- Technidata, S.A. de C.V., priorizará y clasificará el incidente o solicitudes que entren en la mesa con base en las políticas o lineamientos de SENASICA, las cuales serán proporcionada al licitante ganador.

Soporte de primer nivel

- Technidata, S.A. de C.V., proporcionará soporte de primer nivel a los reportes que ingresen por llamadas telefónicas, correo electrónico, oficios y/o formatos impresos hacia la DTI y la DRMSG a través de la mesa de servicios, en caso de no poder resolverlo se canalizará al técnico de segundo nivel.

Canalizar, seguimiento y coordinación de proveedores:

- Technidata, S.A. de C.V., proporcionará soporte, registro, seguimiento, coordinación interna y despacho a los reportes que ingresen a la mesa. Entendiendo como coordinación interna al seguimiento a cambios, cancelaciones o falta de atención en el servicio solicitado por parte del solicitante o del responsable a quien se le despachó el servicio. El detalle de este servicio se deberá registrar como parte de los procedimientos detallados o guías de

Versión: 1.0	Público	Página 3 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000006

atención y soporte y es parte de la documentación que deberá generar y mantener actualizada el prestador del servicio.

- El servicio de mesa proporcionado por Technidata, S.A. de C.V., incluirá la coordinación con soporte de primer y segundo nivel, con otras mesas de proveedores que soportan servicios en SENASICA y seguimiento de todo el ciclo de vida del evento (ticket) registrado. Este seguimiento se realizará a través de medios de comunicación centralizados (línea telefónica, correo electrónico, oficios y/o formatos impresos), de donde se inicia la atención de las solicitudes de servicios.

Soporte de segundo nivel

- Technidata, S.A. de C.V., proporcionará soporte de segundo nivel, que consiste en soporte remoto vía telefónica o mediante acceso a los equipos afectados a través de la red, cuando no se pueda resolver el incidente o solicitud por el personal de soporte de primer nivel, de acuerdo a las políticas establecidas en el SENASICA.

Monitoreo, reportes y calidad del servicio:

- Technidata, S.A. de C.V., generará de requerirlo el SENASICA, hasta veinte reportes adicionales que pudieran ser periódicos en caso de requerirse, los cuales serán definidos con el participante ganador.
- Aplicar encuestas de satisfacción trimestrales a los usuarios, mínimo al 5% del total de usuarios del servicio, cargados en la Base de Datos del sistema de mesa de ayuda, a través de medios electrónicos.
- Technidata, S.A. de C.V. entregará junto con su propuesta, un documento el cual explique cuáles son los mecanismos con los que cuenta para asegurar la calidad del servicio suministrado por Technidata, S.A. de C.V., (p.e. supervisión de agentes, personal de respaldo, recompensas por atención efectiva y productividad, entre otros.)

Documentación y actualización de políticas, procesos, procedimientos, guías de operación y bases de Información:

- Elaborar y mantener actualizadas de manera permanente, en una memoria técnica las políticas, directrices, procesos, procedimientos detallados, guías de

Versión: 1.0	Público	Página 4 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000007



Technidata

Tecnología e Innovación en Datos

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
 Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria
 Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios
 Generales



REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014

operación y soporte necesarios para operación de la mesa de servicios, basándose en los procesos estándar de entrega y soporte de servicios definidos en ITIL v3, ISO 20000, además observar el cumplimiento de las políticas de la SFP – MAAGTICSI, disposiciones en materia de RMSG y políticas internas de SENASICA. Technidata, S.A. de C.V., deberá guardar la información de manera electrónica permanentemente en el formato y espacio electrónico que le designe el SENASICA.

- o Generar y mantener actualizada una base de conocimientos con los errores conocidos para los cuales se haya implementado una solución y sirva de guía para el soporte a los servicios.
- o Generar una base de datos de la configuración, que permitirá relacionar todos los elementos de configuración (Ítems) con sus atributos, basados en los catálogos que proporcionará el SENASICA. Esta base de datos deberá ser consultada por los usuarios de la mesa de servicios a través de filtros con la finalidad de evitar capturar información que ya este contenida en esta base.
- o Deberá administrar y actualizar los inventarios de los CI asociados con la entrega de los servicios a través de la misma herramienta informática de mesa de servicio, dicha información se actualizará de manera permanente y después que el SENASICA entregue la relación de inventarios. Cuando la mesa de ayuda encuentre inconsistencias en los inventarios de CI deberá notificar a la DTI para que haga una revisión de las inconsistencias y si procede autorice Technidata, S.A. de C.V., la actualización en la herramienta informática. Esta información estará en una base de datos del sistema automatizado, la cual será accesible desde cualquier punto de la red común por el personal de la Institución (previa autorización) y otras personas que determine el SENASICA.

Acceso a la herramienta automatizada para personal de soporte en los diversos niveles de soporte:

- o Technidata, S.A. de C.V., deberá proveer los esquemas técnicos abiertos para el intercambio de información para otras mesas de servicios que prestan servicios a el SENASICA.
- o Technidata, S.A. de C.V., deberá proveer acceso y capacitación a la herramienta de mesa de servicio para coadyuvantes o personal que designe la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) y/o la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales. Se deberá realizar mínimo una capacitación y pudiera de requerirlo el SENASICA al menos cuatro capacitaciones más, durante la

Versión: 1.0	Público	Página 5 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000008

vigencia del contrato.

- Servicios Generales (DRMSG), para que puedan prestar el servicio de soporte de segundo y tercer nivel de soporte, monitoreo, supervisión y aseguramiento de calidad de la Institución.

Cierre de casos.

- Todos los casos deberán ser corroborados por la mesa de servicio por correo electrónico o vía telefónica antes del cierre del mismo, para validar que se atendieron en tiempo y forma.
- Adicionalmente los casos que se reporten cerrados, en el reporte mensual de incidencias, deberán ser validados aleatoriamente por la DTI y la DRMSG.
-

Funciones de apoyo a la mesa de servicio, los cuales se requerirán bajo demanda

El proveedor deberá asignar a un gerente de incidentes que tendrá como principal responsabilidad, asegurar la calidad de los servicios suministrado y asistir al coordinador de la mesa de servicio para resolver controversias o discrepancias entre los procedimientos y la operación del día a día, es el responsable de rendición de cuentas y reporte de los servicios (accountable).

El proveedor deberá asignar a un gerente de servicio comúnmente conocido como service manager que tendrá como principal responsabilidad, acordar los niveles de servicio (SLA) y contratos internos a fin de asegurar el nivel de servicio.

Versión: 1.0	Público	Página 6 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000009



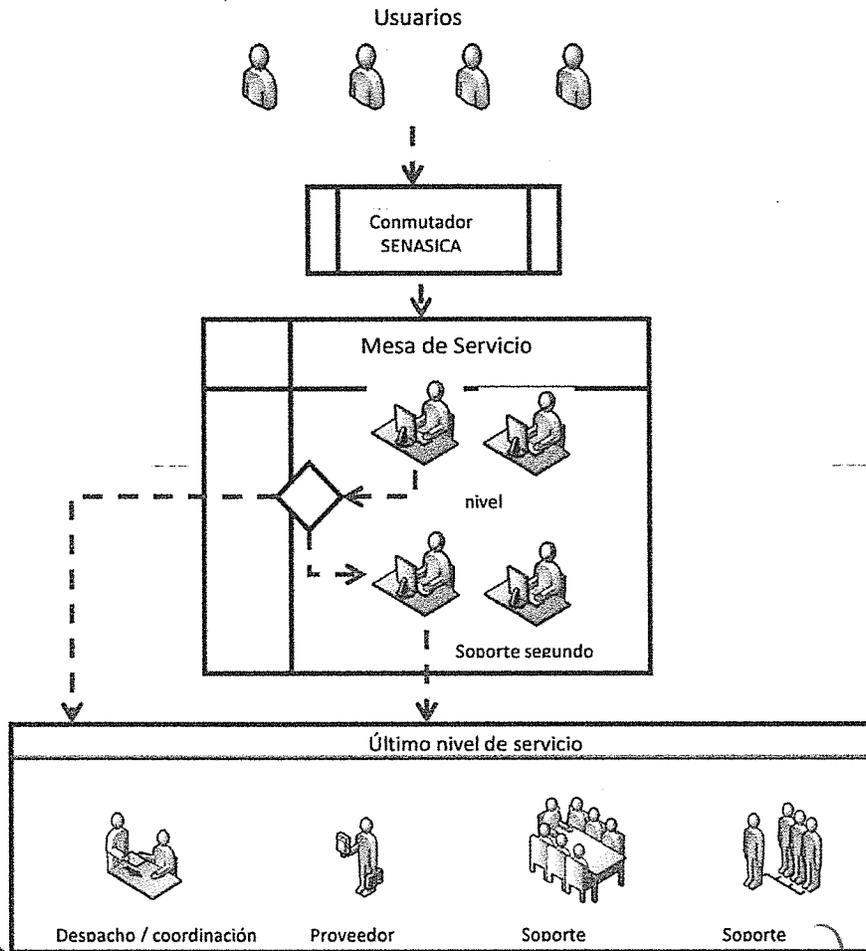
7. ESQUEMA DE OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS

Technidata proporcionará un servicio bajo una metodología y operación alineada a lo que se refiere comúnmente en servicios de **FTIL (FTIL v3 e ISO 20000)**. El software de mesa de ayuda deberá instalarse en los servidores de la Institución bajo la plataforma Windows server 2008 R2 y su operación se realizará desde las instalaciones de Technidata, S.A. de C.V.,.

La forma de operación de la mesa de servicios del SENASICA, se deberá realizar bajo el siguiente esquema conceptual:

Versión: 1.0	Público	Página 7 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000010



Versión: 1.0	Público	Página 8 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000011



8. SISTEMA AUTOMATIZADO

El servicio de mesa de servicios propuesta por Technidata, S.A. de C.V. incluye la herramienta automatizada de acuerdo a las características y requerimientos de este anexo y los módulos necesarios para la atención basada en los procesos de Incidentes, Problemas, Cambios y Solicitudes de servicio, definidos por el marco de referencia de administración de servicios de ITIL (ITIL v3 e ISO 20000) y personalizados a los requerimientos de operación de la Institución, con base en los procesos.

- Gestión de Problemas
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Cambios

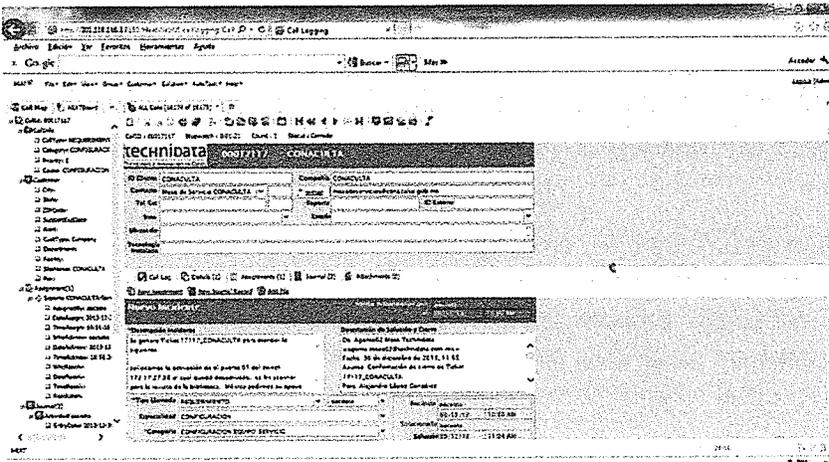
Technidata, S.A. de C.V. se compromete a que la herramienta quede instalada, parametrizada, probada y operando a más tardar 10 días hábiles después de él inicio de la vigencia del contrato.

Cuando se solicite un cambio por parte del SENASICA al sistema, las políticas, los procesos y procedimientos de mesa de servicios, éste deberá realizarse en un tiempo no mayor a 5 días hábiles.

La mesa de servicios de SENASICA, estará soportado por el sistema HEAT en español, con los campos necesarios que permitirá parametrizar los procesos que requiere la institución (sin programación) y que operará a través de la web, donde se realizarán todas las funciones de operación, gestión y monitoreo de todos los casos que sean levantados. Esta solución cuenta con acceso vía web, o en base a la función de auto servicio, también vía web. Este servicio contará con la solución para la administración de incidentes que cumple con los estándares MAAGTIC, al cual tendrá acceso el personal de la SENASICA vía web para levantar y generar reportes en tiempo real, con el fin de dar seguimiento y monitorear el servicio.

Versión: 1.0	Público	Página 9 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000012



El software de mesa de ayuda propuesta por Technidata S.A. de C.V., en caso de ser adjudicado, se instalará en los servidores de la Institución bajo la plataforma Windows server 2008 R2, utilizando como base de datos de la solución de Microsoft SQL Server 2008.

Technidata, S.A. de C.V. realizará pruebas de contingencia mínimo cada seis meses, con el fin de garantizar que la herramienta informática opera desde las instalaciones del SENASICA.

Technidata, S.A. de C.V. proporcionará un usuario y un password de la versión que dejará operando en las instalaciones del SENASICA.

El software propuesto por Technidata S.A. de C.V., en caso de ser adjudicado, cuenta con la certificación de cumplimiento con ITIL certificado por Pink Elephant (<http://www.pinkelephant.com/Templates/PinkVERIFY.aspx?id=1702&terms=otrs>), que es un organismo con reconocimiento internacional en materia de administración de servicios de TIC.

	FrontRange HEAT 9.0		CHG EV IM KM PM RF SACH SLM
	FrontRange Solutions ITSM 6.2		CHG EV IM KM PM REL RF SACH SCH SLM

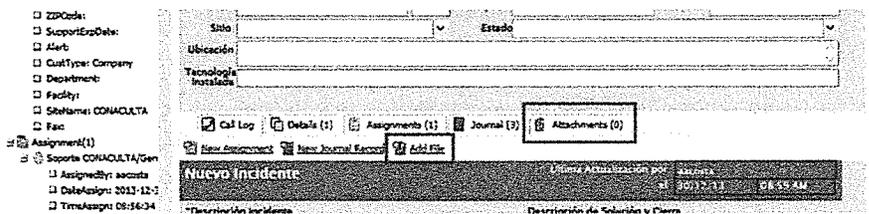
Versión: 1.0	Público	Página 10 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

El software propuesto por Technidata S.A. de C.V., en caso de ser adjudicado, permitirá generar una base de conocimientos con los errores conocidos para los cuales se haya implementado una solución, dicha base de conocimiento estará disponible para los usuarios del software de mesa de servicios para la investigación, diagnóstico y solución de incidentes, con base en el rol de cada usuario.

El software propuesto por Technidata S.A. de C.V., en caso de ser adjudicado, contendrá una base de datos de la configuración de CI, que relacionará a todos los elementos de configuración (Ítems) con sus atributos, basados en los catálogos que proporcionará el SENASICA. Esta base de datos podrá ser consultada por los usuarios de la mesa de servicios a través de filtros con la finalidad de evitar recapturar información que ya este contenida en esta base.

Technidata, S.A. de C.V., en caso de ser adjudicado, dimensionará todos los recursos humanos e infraestructura necesaria para prestar el servicio de mesa de servicios con la calidad y niveles de servicio solicitados por la convocante.

EL software propuesto por Technidata, S.A. de C.V. permite que las solicitudes de servicio se les anexen archivos y/o notas relacionados que ayuden a dar seguimiento a las solicitudes. Estos archivos y/o notas deberán poderse grabar en PDF, imágenes escaneadas, oficios, etc.



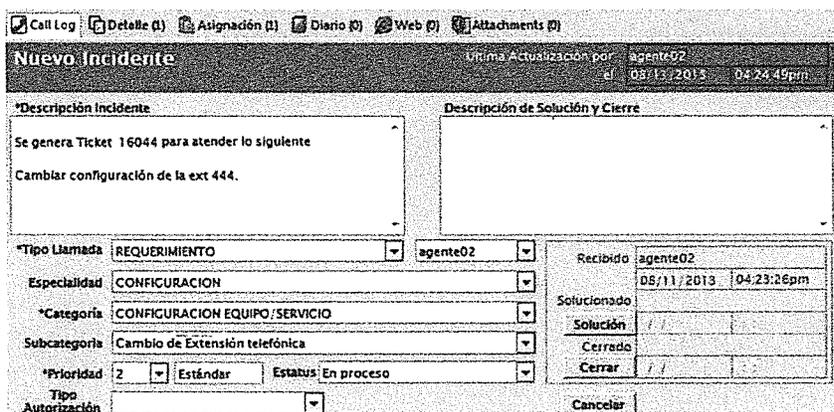
El software propuesto por Technidata, S.A. de C.V. para la de mesa de servicios controla, todos los casos o solicitudes que generen los procesos de incidentes, cambios, solicitudes de cambio y problemas, para lo cual se deberá seguir los procesos y procedimientos documentados por ITIL (ITIL v3 e ISO 20000).

El Software de la mesa de servicios propuesta por Technidata S.A. de C.V., en caso de ser adjudicado, será un software empaquetado que operará en línea y tiempo real, parametrizable

Versión: 1.0	Público	Página 11 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presidencia Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000014

y personalizable (campos, pantallas, etc.) conforme lo requiera la convocante, sin necesidad de realizar programación alguna. La herramienta propuesta "HEAT", es un software llave en mano que opera en línea y en tiempo real, totalmente parametrizable y personalizable (campos, pantallas, etc.) conforme se requiera para la parte operativa.



Nuevo Incidente Última Actualización por agente02 el 08/11/2013 04:24:49pm

***Descripción Incidente**
Se genera Ticket 16044 para atender lo siguiente
Cambiar configuración de la ext 444.

Descripción de Solución y Cierre

***Tipo Llamada**: REQUERIMIENTO agente02

Especialidad: CONFIGURACION

***Categoría**: CONFIGURACION EQUIPO/SERVICIO

Subcategoría: Cambio de Extensión telefónica

***Prioridad**: 2 Estándar **Estatus**: En proceso

Recibido	agente02
Solucionado	08/11/2013 04:23:26pm
Solución	/ /
Cerrado	/ /
Cerrar	/ /

Tipo Autorización: [] Cancelar

La herramienta de mesa de servicios propuesta por Technidata, S.A. de C.V., en caso de ser adjudicado, controlará todo el caso o solicitudes que generen los procesos de incidentes, cambios, solicitudes de cambio y problemas, para lo cual seguirá los procesos y procedimientos documentados. En la mesa de servicios se implementarán los módulos necesarios para la atención de los procesos de incidentes, problemas, cambios y solicitudes de servicio.

La herramienta automatizada de mesa de servicios propuesta por Technidata, S.A. de C.V., en caso de ser adjudicado, levantará reportes vía telefónica, y correo electrónico, además de generar estadísticas del estatus de los reportes, así como poder llevar a cabo las auditorías que se requiera de los servicios.

El software propuesto por Technidata, S.A. de C.V., permite obtener en línea y en tiempo real información en forma periódica sobre el servicio, en consultas y reportes inmediatos, semanales y mensuales, así como la evaluación del nivel de servicio.

Versión: 1.0	Público	Página 12 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000015



Technidata
 Tecnología e Innovación en Datos
 Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
 Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria
 Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios
 Generales
 REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014



El software de mesa de servicios propuesto por Technidata, S.A. de C.V., contendrá para las solicitudes de servicio en forma impresa y registro electrónico, la información que permite determinar en tiempo real los tiempos de atención, restablecimiento, solución y los datos estadísticos que se reporten en los diferentes periodos, dicha información contará como mínimo los siguientes datos:

- logotipo de la dependencia
- folio o número de caso
- usuario
- fecha de levantamiento del reporte
- dirección
- ubicación
- área
- departamento
- teléfono y extensión
- equipo
- marca
- modelo
- no. serie
- no. de inventario
- tipo de servicio (preventivo o correctivo)
- falla reportada
- fecha de inicio del caso
- hora de inicio del caso
- fecha de conclusión o cierre
- hora de conclusión o cierre
- un campo con las acciones tomadas para su solución
- observaciones
- campo para observaciones emitidas por el usuario referente a la calidad del servicio.
- conformidad del servicio (nombre y firma del usuario)
- ingeniero de servicio (nombre y firma).
- Tiempo de duración de la afectación (Con base en el horario hábil y calendario 7X24)

La información se podrá exportar e importar a archivos de Microsoft Word y Excel.

Versión: 1.0 Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	Público © SENASICA, 2014	Página 13 de 31 Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000016



SAGARPA
SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN

Technidata

Tecnología e Innovación en Datos

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria
Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios
Generales

REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014



SENASICA

El software de mesa de servicios propuesto propuesta por Technidata, S.A. de C.V. permite parametrizar como mínimo lo siguiente:

Estatus	Descripción
Inicial	Estado de inicio del reporte. Indica que el Reporte ha sido recientemente registrado
Diagnosticando	El reporte ha pasado al área correspondiente a fin de identificar la falla.
Esperando Cliente	La falla requiere de más datos del cliente, o está en espera de que se permita el acceso a las instalaciones del cliente.
Esperando Refacción	La falla ha sido atribuida a alguna parte dañada del equipo del cliente, por lo que es necesario reemplazarla.
Esperando Proveedor	En caso de despachar a un ingeniero de servicio de equipo al sitio del cliente, a fin de realizar la solución de la falla estando en sitio.
Reservado	En caso de la solicitud de Bienes o Salas sea exitosa
En Proceso	La solicitud ha sido enviada y está en espera de respuesta
En Espera de Datos	Los datos son insuficientes para proseguir con el caso
Resuelto	La falla, solicitud o incidente reportado ha sido solucionado, el cliente puede en este momento trabajar con normalidad.
Despachado Ingeniero de Campo	Algunas soluciones requieren de asistencia en sitio por lo que es necesario enviar a un ingeniero hasta la ubicación física de la falla.
Despachado Soporte Técnico	Soporte Técnico es el área con más alto nivel de conocimientos técnicos. Esta área está relacionada con los casos menos comunes y que requieren de un análisis más completo.

Versión: 1.0	Público	Página 14 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000017

 <p>SAGARPA SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN</p>	<h1>technidata</h1> <p>Tecnología e Innovación en Datos</p> <p>Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales</p> <p>REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014</p>	 <p>SENASICA Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria</p>
--	--	--

Validado	Antes de cerrar el reporte, se valida la restauración del servicio con el cliente.
Cierre Autorizado	Se pide al cliente autorización para cerrar el reporte de falla
Cerrado	Estatus final del reporte después de haber sido validado por el cliente.

La herramienta automatizada de mesa de servicios propuesta por Technidata, S.A. de C.V. permite para el estatus de "cerrada" sin excepción, lo siguiente:

- Responsable:
- Causa de la falla:
- Solución:
- Autoriza el cierre:

La herramienta automatizada de mesa de servicios propuesta por Technidata, S.A. de C.V. permite elevar de manera automática a "problema" (escalación funcional) los incidentes no resueltos en los tiempos acordados, con el fin de hacer un escalamiento en los casos que defina el SENASICA.

Technidata, S.A. de C.V., proporcionará la herramienta para la automatización de los procesos y procedimientos de la mesa de servicios, que permite el envío y recepción de reportes de atención a terceros, vía correo electrónico con un layout con campos parametrizables que permita el registro, actualización y cierre de los casos, esto permitirá tener la funcionalidad de automatizar la interrelación con otras mesas de servicio, de diferentes proveedores de la Institución y evitar recapturas de información.

La herramienta tecnológica de mesa de servicio tiene la capacidad de almacenamiento para guardar toda la información que se genere de los servicios por el periodo de vigencia del contrato.

Versión: 1.0	Público	Página 15 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000018

Clasificación de Reportes

Technidata, S.A. de C.V. garantiza que las solicitudes de casos que ingresen en la mesa de servicios se puedan clasificar por categoría, subcategoría y diversos niveles definidos por el SENASICA, Ejemplo:

TIPO de servicio	Categoría	Subcategoría	Servicio
Incidente	Internet	Publicación de información	Páginas de sitios SENASICA
Problema	Internet	Publicación de información	Páginas de sitios SENASICA
Incidente	Seguridad	Firewall	Seguridad perimetral
Cambio	Servidores.	Exchange	Correo electrónico
Solicitud de servicio	Correo electrónico	Herramientas de colaboración	Provisionamiento de correo

Solicitudes de cambio

En caso de requerirse algún cambio, se deberán realizar las siguientes actividades de manera general:

1. Registro, clasificación y priorización de la solicitud de cambio
2. Asignación del cambio.
3. Seguimiento, aprobación y actualización de estatus e información complementaria del cambio.
4. Verificación y cierre.

Versión: 1.0	Público	Página 16 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000019



Parámetros de prioridad de las solicitudes

Adicionalmente se deberá permitir asignar la prioridad con base en el impacto y urgencia

PRIORIDAD DE LAS SOLICITUDES			IMPACTO		
			1 solo usuario	Una dirección general o área	+ de Dos direcciones generales
			Bajo	Medio	Alto
URGENCIA	Detiene la operación	Alto	3	2	1
	Funciona parcialmente	Medio	4	3	2
	Requiere atención pero funciona	Bajo	5	4	3

Las llamadas del servicio de emergencia siempre se deberán clasificar con prioridad 1 y Technidata, S.A. de C.V., deberá configurar un número de acceso específico para que se puedan reportar las llamadas de emergencia.

Reportes y Alertas.

El sistema propuesto permite:

- Generar estadísticas de los casos reportados y atendidos, estadísticas de los tiempos de atención, respuesta por inmuebles, tipo, nivel de servicio.
- Soportar los catálogos y relaciones de la base de datos del sistema de mesa de servicios que actualmente se encuentra operando en la Institución.

Versión: 1.0 Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	Público © SENASICA, 2014	Página 17 de 31 Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		
		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000020

 <p>SAGARPA SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN</p>	<h1>technidata</h1> <p>Tecnología e Innovación en Datos</p> <p>Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria</p> <p>Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales</p> <p>REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014</p>	 <p>SENASICA Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria</p>
--	---	--

- Generar alarmas al personal que se designe por la institución, de tal manera que permita identificar nuevas incidencias, solicitudes, cambios y reasignaciones de solicitudes de vía Correo Electrónico.

9. ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y TRANSICIÓN DEL SERVICIO.

Technidata deberá actualizar la información de la base de datos del sistema de mesa de servicios (catálogos, procesos y parametrización) en caso de que la Institución así lo requiera, esta actividad deberá realizarse a más tardar 5 días hábiles a partir de que la DTI haga la solicitud vía correo electrónico, estas actividades deberán documentarse en el reporte mensual del servicio.

Al final del contrato la empresa brindará las facilidades para realizar la transición del servicio, las actividades a realizar son respaldo de información, exportación de catálogos y datos del sistema a formatos tabulares CSV DBF, acceso a la herramienta para revisar flujos, pantallas de capturas y cualquier otro componente que se haya parametrizado.

10. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

El servicio de mesa de servicios propuesta por Technidata, S.A. de C.V. Incluye toda la infraestructura necesaria para la instalación en los servidores del SENASICA y para la operación desde las instalaciones de Technidata, S.A. de C.V., para se cuenta con la infraestructura tecnológica compatible con la que tiene actualmente SENASICA, se cuenta con un enlace dedicado E1 (2 Mbps) y/o una conexión VPN, para poder en rutar llamadas telefónicas entre el conmutador del SENASICA y el de Technidata, S.A. de C.V., así mismo para la transmisión de datos entre ambas partes. La infraestructura de Technidata, S.A. de C.V. permite interconectarse a nivel de voz mediante una troncal IP y a nivel de datos mediante el protocolo IP.

Versión: 1.0	Público	Página 18 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000021

Infraestructura para el servicio en las instalaciones de Technidata, S.A. de C.V.

- Equipos de cómputo para los agentes de la mesa de servicio que atenderán al SENASICA
- Aparatos telefónicos y diademas compatibles con conmutador de SENASICA.
- Conmutador PBX con ACD y herramienta o consola de administración.
- Enlace dedicado o vía internet y equipo para VPN con al menos dos 2 Mbps dedicados para SENASICA.
- Software de mesa de servicio con las características que se establecen en el presente anexo.
- Equipo para crear VPN site to site

Infraestructura para el servicio proporcionado por el SENASICA

- Desvío de llamadas al PBX de Technidata, S.A. de C.V.,
- Facilidades para configurar enlace VPN o dedicado a la red de SENASICA.
- Acceso a la red de SENASICA
- Servidor para alojar el software de mesa de servicio.
- Administración del sistema operativo del servidor.

11. TIPOS DE SERVICIOS Y VOLUMEN MENSUAL

Los tipos de servicios que atenderá la MESA DE SERVICIO serán:

Soporte Técnico, en:

- Hardware
- Software de equipo de cómputo
- Internet
- Telecomunicaciones
- Correos electrónicos
- Seguridad
- Sistemas
- Servidores
- Logística

Servicios Internos DTI:

Versión: 1.0	Público	Página 19 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000022

- Apoyo búsqueda a personal, proveedores y coadyuvantes de la DTT.

Servicios de Recursos Materiales y/o Servicios Generales

- Apartado y Reservación Salas de Juntas
- Servicios Generales tales como: Servicio de limpieza, cerrajería, mantenimiento del parque vehicular, reparaciones generales.
- Notificaciones de Emergencia (Incendio, robo, accidentes etc.)

Los volúmenes promedio mensuales que atenderá la MESA DE SERVICIO serán:

- Escenario mínimo : 1,400 casos mensuales

12. CARGA INICIAL DE DATOS Y PERSONALIZACIÓN DE PROCESOS.

Technidata, S.A. de C.V., deberá cargar la información de la base de datos del sistema de mesa de servicios actual al nuevo, el formato que se utilizará podrá ser DBF o tabular (Excel).

El SENASICA proveerá los siguientes catálogos que se cargarán en la mesa de servicios:

- Usuarios, incluyendo usuarios VIP.
- Directorio de inmuebles.
- Equipos de TIC.
- Catálogo de servicios.

Durante la vigencia del servicio el SENASICA podrá incrementar el número de estos catálogos con base a las necesidades de atención.

Dado que el SENASICA dentro de sus actividades de modernización de infraestructura puede requerir la reinstalación del software y base de datos del sistema de mesa de servicios, es necesario que se considere entre dos a tres cambios durante la vigencia del presente contrato.

13. TIEMPOS DE ATENCIÓN Y NIVELES DE SERVICIOS

La mesa de servicios propuesta por Technidata, S.A. de C.V., permite atender solicitudes:

- Normales: A través de correo electrónico y/o llamadas telefónicas entre otros

Versión: 1.0	Público	Página 20 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000023

- De emergencia: Entendiendo estos servicios como aquellos que pongan en riesgo a las personas y/o a los inmuebles de la institución

El tiempo de atención de llamadas entrantes clasificadas como normales, una vez que el sistema PBX del SENASICA haga la asignación a la cola de atención de Technidata, S.A. de C.V., se deberá contestar en un tiempo máximo de 30 segundos; para los servicios de emergencia deberá hacerse de manera inmediata al primer timbrado.

Solo en caso de excepción los tiempos de atención del primer y segundo nivel podrá ser mayores y cualquier prórroga en estos tiempos deberá ser autorizada por el personal de la DTI, previa justificación técnica por parte de Technidata, S.A. de C.V., del servicio.

Los tiempos establecidos solo podrán ser modificados de mutuo acuerdo entre el SENASICA y Technidata, S.A. de C.V., con base a las políticas del SENASICA

Servicios que no requieren del segundo nivel de atención, ya que en estos caso la mesa de servicios funge como registro, despacho y seguimiento:

- Logística (apoyo técnico para eventos especiales como conferencias, coloquios, etc)
- Apoyo búsqueda a personal, proveedores y coadyuvantes de la DTI
- Apartado y Reservación Salas de Juntas
- Servicios Generales tales como: Servicio de limpieza, cerrajería, mantenimiento del parque vehicular, reparaciones generales.
- Notificaciones de Emergencia (Incendio, robo, accidentes etc.)

Como indicador de efectividad del personal de la mesa de servicio, éste deberá atender y resolver al menos el 70% de las solicitudes de atención en el primer nivel y al menos el 30% de las mismas en los niveles superiores.

Es responsabilidad de Technidata, S.A. de C.V., analizar las solicitudes y documentar errores conocidos con la finalidad de que los promueva a errores conocidos, previa autorización del personal de SENASICA, el objetivo es que las guías operativas y base de conocimiento estén actualizada permanentemente.

No se requiere que Technidata, S.A. de C.V., suministre el tercer nivel de servicio, ya que

Versión: 1.0	Público	Página 21 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000024

serán atendidos por personal que designe la DTI diferente al proveedor de los servicios de mesa, siempre y cuando no sean atribuibles al proveedor en específico para el primer y segundo nivel. En los casos que se canalicen al tercer nivel la responsabilidad de la mesa de servicio es de seguimiento, cierre y evaluación de la calidad del servicio.

Disponibilidad de atención y soporte de solicitudes

Servicio	Disponibilidad %
Todas las solicitudes reportadas	95.0%

Disponibilidad = (NSAD/NTRA) X 100

Número de solicitudes registradas y atendidas dentro de los tiempos de atención establecidos (NSAD)

Número total de solicitudes registradas en el período (NTRA)

Nota: Las llamadas abandonadas se consideraran aquellas cuyo tiempo de abandono sea igual o mayor a 30 segundos.

- ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS.**

Las solicitudes de cambio que serán atendidas en la mesa de servicios, seguirán las siguientes actividades de manera general:

1. Registro, clasificación y priorización de la Solicitud de Cambio por la Mesa de Servicios
2. Asignación del Cambio.

Versión: 1.0 Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	Público © SENASICA, 2014	Página 22 de 31 Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		
		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000025

3. Seguimiento, aprobación y actualización de estatus e información complementaria del cambio.
4. Verificación y cierre.

14. PERSONAL Y PERFIL DE LA EMPRESA.

PERSONAL DE LA EMPRESA

Technidata, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicado asignará personal para soportar la mesa de servicio con los siguientes perfiles:

a. Responsable del proyecto:

Dentro de sus funciones está la de asegurar la calidad de los servicios suministrados y asistir al coordinador de la mesa de servicio para resolver controversias o discrepancias entre los procedimientos y la operación del día a día, es el responsable de rendición de cuentas y reporte de los servicios (accountable). Así mismo será el responsable de la administración del servicio, comúnmente conocido como service manager, el cual tendrá como principal responsabilidad, supervisar que se cumplan los niveles de servicio (SLA) y acuerdos internos, a fin de asegurar que los servicios comprometidos con SENASICA se cumplan en tiempo, forma y con calidad acordada.

Además es el responsable de definir, evaluar y mejorar los procesos de la mesa de servicio.

- b. **Coordinador de la Mesa de Servicios.** El cuál tiene las responsabilidades, entre otras, de administrar los recursos de la mesa, planear actividades, dar seguimiento, recomendar, consultar recomendaciones para la atención eficaz, agilizar la operación de la mesa de servicios, asistir a los agentes en caso difíciles, atención de VIP, escalación y coordinación de casos con personal del SENASICA.

c. Personal de atención de primer nivel:

Versión: 1.0	Público	Página 23 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000026

El SENASICA requiere mínimo (cuatro) 4 personas para la atención de primer nivel, entendiendo que Technidata, S.A. de C.V., a partir de este número, deberá estimar los recursos adicionales para la atención para el primer nivel, tomando como base los volúmenes promedio de atención a los que refiere el **punto 9. Tipos de servicios y volumen mensual de este anexo** y los niveles de servicio requeridos en el **punto 11. Tiempos de atención y niveles de servicio**

d. Personal de atención de segundo nivel:

Technidata, S.A. de C.V., deberá estimar un mínimo de dos (2) personas para la atención de segundo nivel, entendiendo que Technidata, S.A. de C.V., a partir de este número, deberá estimar los recursos adicionales que deberá tener para la atención de segundo nivel, tomando como base los volúmenes promedio de atención a los que refiere el **punto 9. Tipos de servicios y volumen mensual de este anexo** y los niveles de servicio requeridos en el **punto 11. Tiempos de atención y niveles de servicio.**

e. Analista de problemas:

Se asignará a un analista de problemas, cuya responsabilidad es asegurar que los casos o incidentes se documenten de manera detallada, completa y en tiempo. Analizar incidentes, causa raíz de los incidentes, soluciones aplicadas, proponer soluciones para la base de conocimiento, documentar errores conocidos y definir en coordinación con el personal de SENASICA las guías operativas o de soporte para cada uno de los servicios y para la base de conocimiento.

Este recurso deberá prestar el servicio de manera presencial, en las oficinas del SENASICA, en un horario de 9:30 a 18:30 horas de lunes a viernes. Technidata, S.A. de C.V., deberá proporcionar el equipo de cómputo que requiere para realizar sus actividades, el cual se deberán configurar de acuerdo con las políticas de seguridad del SENASICA.

X

Versión: 1.0	Público	Página 24 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000027

 <p>SAGARPA SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DE DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN</p>	<h1>Technidata</h1> <p>Tecnología e Innovación en Datos</p> <p>Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria</p> <p>Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales</p> <p>REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014</p>	 <p>SENASICA</p>
---	---	--

El personal que se presenta relacionado en la propuesta, deberá ser el mismo que se asigne para prestar el servicio en la institución y con una continuidad en la prestación del servicio para SENASICA no menor a un año de servicio.

Cuando se requiera realizar algún cambio del personal Technidata, S.A. de C.V. mediante solicitud del SENASICA y/o necesidad de Technidata, S.A. de C.V., presentará a él SENASICA, los CV, certificados y demás aspectos considerados en los perfiles definidos.

SENASICA se reserva el derecho de aceptar y/o rechazar al personal que se presente.

Todo el personal de Technidata, S.A. de C.V., siempre tendrá una actitud de servicio y proactiva en la atención y solución de los problemas, incidentes y cambios, en caso de no realizarse, SENASICA podrá hacer efectivo su derecho de cambio del personal.

Technidata proporcionará al SENASICA el Curriculum Vitae del personal propuesto y copia de la documentación que avala lo solicitado en los perfiles mencionados para la mesa de servicio y notificará la aceptación o no del candidato propuesto.

Todo el personal del proveedor siempre tendrá una actitud de servicio y proactiva en la atención y solución de los problemas, incidentes y cambios, en caso de no realizarse el SENASICA podrá hacer efectivo su derecho de cambio del personal.

Technidata contará con el personal suficiente para atender las solicitudes de servicios de la Institución, incluyendo las funciones descritas en este documento y personal de respaldo para los casos de incidencias, vacaciones, faltas, retardos y baja de personal.

15. CIERRE Y TRANSICIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO

Durante el último mes de vigencia del contrato, Technidata, S.A. de C.V., coadyuvará con el SENASICA, en la realización de las actividades que se requieran para la transición hacia una nueva plataforma del servicio de mesa de servicios dando a Technidata, S.A. de C.V., que fuera adjudicado, principalmente en lo relacionado a la migración de las bases de

Versión: 1.0	Público	Página 25 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000028

datos (catálogos y servicios abiertos), con el fin de que el nuevo proveedor pueda darle continuidad al servicio hasta su cierre.

Al finalizar la vigencia del contrato con Technidata, S.A. de C.V., está hará entrega de una memoria técnica que incluirá:

- Informe de cierre: Documento ejecutivo con el resumen de la gestión del proyecto
- Modelo de entidad relación y la información correspondiente a este modelo que considera:
 - Catálogos
 - Información de la operación durante el período de vigencia del contrato
 - Indicadores de operación considerados durante la vigencia del contrato, en donde se puedan observar tendencias y resultados.
- Base de datos con la información de los catálogos y de los servicios que se ofrecieron durante la vigencia del contrato, considerando los diferentes estatus, con el fin de determinar información histórica y casos en proceso.
- Documentación soporte referente al Modelo de entidad relación y a las bases de datos
- Documento donde se relacionen las actividades y la información para la transición a la nueva operación de mesa de servicio.

16. Reportes Mensuales y Entregables

Se deberá entregar un informe mensual el cual contenga, periodo del servicio, nivel de SLA alcanzado, solicitudes de cambios al sistema, resumen de problemas presentados en la operación de la mesa, acciones de mejora, además a este informe se deben de anexar los reportes específicos siguientes:

Reporte estadístico.- este reporte deberá ser presentado por escrito y medio magnético, y cuyo contenido será:

Las consultas y reportes de falla o por prioridad

- total de solicitudes registradas durante el periodo (mensual)

Versión: 1.0	Público	Página 26 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000029

- total de solicitudes por tipo de requerimiento ...
- total de solicitudes por tipo de falla
- total de solicitud por ubicación
- total de solicitudes por área
- tiempos de solución
- porcentaje de órdenes cerradas en x tiempo
- porcentaje de órdenes cerradas contra abiertas.
- reporte de satisfacción del usuario. en este reporte se mostrará en forma clara, cual es el grado de satisfacción del usuario sobre los servicios que presta el _____ proveedor, así como de su personal. el reporte se presentará por escrito y será generado a través de las encuestas de evaluación realizadas por el usuario al momento de finalizar un caso de servicio.

El software de mesa de servicios propuesto por el proveedor debe contener para las solicitudes de servicio en forma impresa y registro electrónico, la información que permite determinar en tiempo real los tiempos de atención, restablecimiento, solución y los datos estadísticos que se reporten en los diferentes periodos, dicha información contará como mínimo los siguientes datos:

- logotipo de la dependencia
- folio o número de caso
- usuario
- fecha de levantamiento del reporte
- dirección
- ubicación

Versión: 1.0	Público	Página 27 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000030



SAGARPA
SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN

TECHNIDATA

Tecnología e Innovación en Datos

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación

Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria

Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios
Generales

REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014



SENASICA

- área
- departamento
- teléfono y extensión
- equipo
- marca
- modelo
- no. serie
- no. de inventario
- tipo de servicio (preventivo o correctivo)
- falla reportada
- fecha de inicio del caso
- hora de inicio del caso
- fecha de conclusión o cierre
- hora de conclusión o cierre
- un campo con las acciones tomadas para su solución
- observaciones
- campo para observaciones emitidas por el usuario referente a la calidad del servicio.
- conformidad del servicio (nombre y firma del usuario)
- ingeniero de servicio (nombre y firma).

Versión: 1.0	Público	Página 28 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000031

 <p>SAGARPA SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN</p>	<h1>Technidata</h1> <p>Tecnología e Innovación en Datos Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales</p> <p>REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014</p>	 <p>SENASICA Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria</p>
--	---	--

- Tiempo de duración de la afectación (Con base en el horario hábil y calendario 7X24).

Documento	Periodicidad	Comentarios
Carta de aceptación de inicio de operación de la herramienta tecnológica y del servicio de mesa con base en el anexo técnico.	Única vez al inicio del servicio	Esta carta deberá contar con el visto bueno del responsable del servicio por parte de SENASICA.
Carta de asignación de roles.	Única vez al inicio del servicio y cuando exista cambio de personal	Deberán anexar a esta carta los curriculums y documentación comprobatoria con base en lo descrito en el anexo técnico y contar con el visto bueno del responsable del servicio por parte del SENASICA.
Informe mensual	Al final de cada a mes a más tardar dos días hábiles concluido el mes	El contenido deberá ser el especificado en el anexo técnico y contener los reportes mensuales.
Memoria Técnica	Una vez al mes, a más tardar dos días hábiles después del fin del periodo.	La memoria técnica deberá contener (Políticas, directrices, procesos, procedimientos detallados, guías de operación y soporte necesarios para operación de la mesa de servicios
Respaldo de base de datos	Una vez a más tardar dos días hábiles después del fin del	Deberá realizarse un respaldo completo de la DB del sistema, además de un respaldo de los catálogos y datos en formato

Versión: 1.0 Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	Público © SENASICA, 2014	Página 29 de 31 Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000032

 SAGARPA <small>SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN</small>	<h1>technidata</h1> <p>Tecnología e Innovación en Datos</p> <p>Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación</p> <p>Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria</p> <p>Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales</p> <p>REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014</p>	 SENASICA <small>Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria</small>
--	--	--

	contrato.	tabular csv.
--	-----------	--------------

17. ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS.

Las solicitudes de cambio que serán atendidas en la mesa de servicios, seguirán las siguientes actividades de manera general:

5. Registro, clasificación y priorización de la Solicitud de Cambio por la Mesa de Servicios
6. Asignación del Cambio.
7. Seguimiento, aprobación y actualización de estatus e información complementaria del cambio.
8. Verificación y cierre.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Versión: 1.0	Público	Página 30 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		

tel: 21222160
www.technidata.com.mx

000033



Technidata
 Tecnología e Innovación en Datos
 Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
 Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria
 Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios
 Generales
 REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014



4.0 ASPECTOS ECONÓMICOS PRECIOS.

Las propuestas económicas deberán presentarse considerando los servicios solicitados y en función del costo por caso. Por lo que deberá presentar el costo unitario por caso. Los pagos se realizarán por mes con base en el volumen de casos que se atiendan durante el mismo. Garantizándose un mínimo de 1,400 casos en un lapso de 1 mes.

Descripción del servicio	Total de casos por mes	Total por mes
Mesa de servicio para el SENASICA	1400	\$252,504.00 + IVA (M.N.)

VIGENCIA DEL SERVICIO.

La Vigencia es de 1 mes y un período de ejecución de 1 mes. **CONSIDERADO A PARTIR DEL 4 DE SEPTIEMBRE 2014 AL 30 DE SEPTIEMBRE 2014.**

ATENTAMENTE

Jacobo Lau Jaiven
 Ing. Jacobo Lau Jaiven
 Representante Legal de Technidata, S.A. de C.V.

Versión: 1.0	Público	Página 31 de 31
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000034



SAGARPA
SECRETARÍA DE AGRICULTURA,
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN

technidata

Tecnología e Innovación en Datos

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria
Lic. Alicia Ulloa Flores, Directora de Recursos Materiales y Servicios
Generales

REFERENCIA: AA-008B00001-N356-2014



SENASICA

PROPUESTA ECONÓMICA

Versión: 1.0	Público	Página 1 de 34
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio: AA-008B00001-N356-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Technidata, S.A. de C.V. Presa Salinillas No. 370, 9no. Piso Col. Irrigación. C.P.11500. México, D.F.		tel: 21222160 www.technidata.com.mx

000054

 <p>SAGARPA SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN</p>	<h1>Technidata</h1> <p>Tecnología e Innovación en Datos Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria Dirección General de Administración e Informática Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales. Subdirección de Servicios Generales y Seguros. REFERENCIA: AA-08B00001-N356-2014</p>	 <p>SENASICA Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria</p>
--	---	--

PROPUESTA ECONÓMICA

México, D.F., a 05 de Septiembre de 2014

SENASICA
AV. INSURGENTES SUR No. 489 PISO 14
COLONIA HIPÓDROMO
DELEGACIÓN CUAUTHEMOC
C.P. 06100. MÉXICO, D.F.

AT'N: LIC. ALICIA ULLOA FLORES
DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS GENERALES
PRESENTE

Esta propuesta económica acepta y se apeg a los términos y condiciones establecidas en las bases de la presente invitación.

Descripción del servicio	Total de casos por mes	Total por mes
Mesa de servicio para el SENASICA	1400	\$252,504.00 + IVA (M.N.)

VIGENCIA DEL SERVICIO.

La Vigencia es de 1 mes y un período de ejecución de 1 mes. **CONSIDERADO A PARTIR DEL 4 DE SEPTIEMBRE 2014 AL 30 DE SEPTIEMBRE 2014.**

ATENTAMENTE

Jacobo Lau Jaiven
Ing. Jacobo Lau Jaiven

Representante Legal de Technidata, S.A. de C.V.

Versión: 1.0	Público	Página 1 de 1
Propuesta Técnica y Económica del Anexo Técnico -Mesa de Servicio AA-008B00001-N350-2014	© SENASICA, 2014	Impreso el: 05/09/2014
Presa Salinillas 370 - 9 COLONIA IRRIGACION. CP: 11500. MEXICO DF.		

00055