

INSTRUCCIONES

La siguiente Guía tiene como objetivo servir como ejemplo para que las Dependencias y Entidades se basen en ella para la Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica.

Los puntos marcados con * son de carácter **obligatorio, y deberán ser redactados y plasmados en la Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica**. Aquellos puntos que no tengan *, son recomendaciones o acciones que la dependencia o entidad considerará en realizar, sin embargo, no es obligatorio plasmar en la Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica el resultado.

Al momento de llenar el Formato de Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica, la dependencia o entidad llevará a cabo la adaptación de la narrativa, a manera tal que se entiendan de manera clara las obligaciones que el proveedor deberá cumplir, por ejemplo: “El proveedor deberá realizar los mantenimientos solicitados en un horario de 9:00 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a viernes, en las instalaciones de la dependencia.” La finalidad es contar con una Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica que será la base del contrato, resultado del procedimiento de adquisición correspondiente.

GENERALES PARA SOLICITAR OFICIO DE ESTANDARIZACIÓN TECNOLÓGICA PARA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, PREVENTIVO O AMBOS, A BIENES INFORMÁTICOS.

La Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica donde se requieran servicios de mantenimiento correctivo, preventivo o ambos, refiere a una **contratación**, por lo que la dependencia o entidad deberá observar lo que indica el Clasificador por Objeto del Gasto, ya que se trata de **capítulo 3000** en el momento de solicitar los recursos.

La dependencia o entidad podrá solicitar la contratación del servicio preventivo, del servicio correctivo o ambos.

Para otro tipo de contratación de servicios informáticos o de adquisición de bienes informáticos, tales como adquisición y/o instalación de licencias de software, actualizaciones de software, consultorías, etc., las dependencias y entidades deberán colocarlo fuera del rubro de mantenimiento correctivo y/o preventivo, apegándose a lo que marca el Clasificador por Objeto del Gasto.

La dependencia o entidad podrá solicitar cualquier tipo de mantenimiento ya sea preventivo, correctivo tipo póliza o correctivo por falla específica, así mismo, si así lo requiriera, puede pedir uno o más de los anteriores, describiendo en su solicitud de manera clara lo necesario para cada uno.

Un ejemplo figurativo sobre los tipos de mantenimiento sería ver el mantenimiento preventivo como “llevar a servicio el coche para que no falle”, el mantenimiento correctivo por falla “llamar al mecánico ya que el auto falló” y el mantenimiento correctivo tipo póliza como “el seguro del coche”.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

La dependencia o entidad deberá:

- Verificar si los equipos aún cuentan con la garantía del fabricante antes de incluirlos en el servicio de mantenimiento, queda a consideración la dependencia o entidad el solicitar el servicio, aun con la garantía vigente del fabricante.
- Indicar el tipo y cantidad de equipos para los cuales aplicará el servicio de mantenimiento preventivo.
- Plasmar en su Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica los procedimientos, actividades y rutinas que deberá cumplir el proveedor como parte del servicio. Si durante la prestación del servicio, el proveedor detecta en su diagnóstico que se deben realizar acciones complementarias a lo requerido, deberá presentarlas por escrito a la dependencia o entidad, y esta última determinará si acepta estas acciones complementarias o no. Las actividades complementarias no generarán costo extra. En el caso de que la dependencia o entidad no las acepte, el proveedor está obligado a cumplir lo inicialmente solicitado por la dependencia.
- Establecer la periodicidad del mantenimiento, los horarios y los lugares donde se llevará a cabo el servicio, así como la vigencia. La dependencia o entidad deberá solicitar un cronograma de actividades.
- Solicitar al proveedor, designar a un responsable del servicio, quien deberá estar en constante comunicación con la persona que determine la dependencia. La dependencia o entidad deberá designar el personal necesario que fungirá como enlace con el proveedor y facilitará la comunicación, los accesos y dará seguimiento al servicio que brinde el proveedor.
- Solicitar al proveedor realizar las pruebas que demuestren el correcto funcionamiento de los bienes informáticos, posterior al servicio de mantenimiento. Dichas pruebas deberán resultar exitosas y serán firmadas de conformidad a entera satisfacción por parte de la dependencia o entidad. La dependencia o entidad deberá definir si para la firma de conformidad de las pruebas esta deberá ser por parte del usuario final, del enlace por parte de la Dependencia o por ambas partes, o inclusive por alguna otra autoridad.
- Solicitar al proveedor una memoria técnica, en formato impreso y digital la cual deberá contener al menos la siguiente información:
 - Diagnóstico inicial de los equipos.
 - Diagnóstico final de los equipos.
 - Cronograma de actividades.
 - Listado de material utilizado.
 - Inventario de los equipos.
 - Descripción de los procedimientos, actividades y rutinas realizadas durante el servicio.
 - Formato de pruebas exitosas con firma de conformidad.
- Solicitar al proveedor los entregables que considere necesarios.



- Solicitar al proveedor una garantía sobre el servicio brindado contra vicios ocultos y malas prácticas, por el tiempo que considere necesario. Dicha garantía deberá cubrir los costos que deriven de las malas prácticas y/o vicios ocultos.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

La dependencia o entidad deberá:

- Verificar la garantía y cobertura con la que los equipos cuentan por parte del fabricante, antes de incluirlos en el servicio de mantenimiento, queda a consideración de la dependencia el solicitar el servicio, aun con la garantía vigente del fabricante.
- Indicar el tipo, números de serie y cantidad de equipos para los cuales aplicará el servicio de mantenimiento correctivo.
- Definir el tipo de servicio. El servicio podrá ser de dos tipos:

Mantenimiento correctivo “tipo póliza”.

- Abarcará un periodo en el cual podrán presentarse fallas en los equipos descritos en el punto anterior y deberá contar con una mesa de ayuda para gestionar los tickets de servicio cada vez que se presente una falla.
- Solicitar al proveedor que cuente con una mesa de ayuda para la atención de los reportes y emisión de tickets a través de un sistema informático para dar seguimiento de manera automatizada, dicho sistema de tickets deberá permitir a la Dependencia dar seguimiento al estatus de las solicitudes. Definir al encargado de realizar el levantamiento de reportes en la mesa de ayuda del proveedor, este encargado podrán ser los usuarios finales u otro que determine la Dependencia.
- Solicitar al proveedor los datos de contacto de la mesa de ayuda, los cuales podrán ser: correo electrónico, número telefónico gratuito, sitio web y/o chat.
- Plasmar la disponibilidad del servicio de mantenimiento correctivo que requiera, siendo esta 24 x7x365 o 5x8xNBD u otra.
- Mencionar la clasificación de la criticidad de las fallas, la cual deberá ser flexible de acuerdo a las necesidades de la dependencia.
- Indicar los tiempos de respuesta y de solución de acuerdo a la clasificación de la criticidad de las fallas.
- Solicitar al proveedor la matriz de escalamiento respecto a las fallas que reporten.

Mantenimiento correctivo “sobre falla específica”.

- Este tipo de mantenimiento se solicitará cuando algún dispositivo ya haya presentado la falla y se requiera su pronta atención y solución, se lleva a cabo por única ocasión, el tiempo de resolución consiste en el número de horas o días con los que contará el proveedor para la resolución de la falla.
- Hacer una descripción general de las fallas del o de los equipos, para los cuales requieren acciones por parte del proveedor para solucionarlas. Se podrán sugerir acciones para la corrección de las fallas, sin embargo, el diagnóstico y actividades para realizar la solución de las mismas, es responsabilidad del proveedor. Preferentemente hacer la descripción de las fallas por equipo.
- Plasmar en su Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica los procedimientos, actividades y rutinas que deberá cumplir el proveedor como parte del servicio. Si durante la prestación del servicio, el proveedor detecta en su diagnóstico que se deben realizar acciones complementarias a lo requerido, deberá presentarlas por escrito a la dependencia o entidad, y esta última determinará si acepta estas acciones complementarias o no. Las actividades complementarias no generarán costo extra. En el caso de que la dependencia o entidad no las acepte, el proveedor está obligado a cumplir lo inicialmente solicitado por la dependencia.
- Solicitar al proveedor que el servicio de mantenimiento correctivo incluya el suministro, instalación y configuración de todas las refacciones y partes necesarias; así mismo, el proveedor deberá proporcionar todos los accesorios, y materiales necesarios para su correcto funcionamiento sin costo adicional. De igual modo el proveedor procederá a realizar las actividades necesarias para devolver a los equipos su funcionamiento normal.
- Establecer los horarios y los lugares donde se llevará a cabo el servicio. La dependencia o entidad deberá solicitar un cronograma de actividades.
- Solicitar al proveedor designar a un responsable del servicio, quien deberá estar en constante comunicación con la persona que determine la dependencia o entidad. La dependencia o entidad deberá designar el personal necesario que fungirá como enlace con el proveedor y facilitará la comunicación, los accesos y dará seguimiento al servicio que brinde el proveedor.
- Solicitar al proveedor una memoria técnica, en formato impreso y digital la cual deberá contener al menos la siguiente información:
 - Diagnóstico inicial de los equipos.
 - Diagnóstico final de los equipos.
 - Cronograma de actividades.
 - Listado de material utilizado.
 - Listado de refacciones suministradas.
 - Listado de refacciones reemplazadas.
 - Inventario de los equipos.
 - Descripción de los procedimientos, actividades y rutinas realizadas durante el servicio.
 - Formato de pruebas exitosas con firma de conformidad.
 - Memoria fotográfica del antes y después por cada equipo a reparar.
- Solicitar al proveedor una garantía sobre el servicio brindado contra vicios ocultos y malas prácticas, por el tiempo que considere necesario. Dicha garantía deberá cubrir los costos que deriven de las malas prácticas y/o vicios ocultos.