


 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ESTÁNDAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS	Código		 <b>EDOMEX</b> DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.
		Revisión	0	
		Fecha		
		Página	1 de 7	

Estándar para la contratación de servicios tercerizados

Contenido	
Introducción.....	2
Alcance .....	2
Área de aplicación .....	2
Referencias normativas .....	2
Términos y definiciones .....	3
Clausulas.....	3
Bibliografía.....	7

PROPUESTA

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ESTÁNDAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS	Código		 EDOMEX DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.
		Revisión	0	
		Fecha		
		Página	2 de 7	

### Introducción

La Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) perteneciente a la Subsecretaría de Administración del Gobierno del Estado de México, tiene la función de gestionar y administrar todos los servicios de Internet, telefonía fija, telefonía móvil y radio que son solicitados por las dependencias del sector central del poder ejecutivo del Gobierno del Estado de México y Municipios, así como los incidentes de los servicios, administrando el restablecimiento de los mismos en el menor tiempo posible ante los proveedores externos.

### Alcance

El presente estándar permite brindar el servicio de gestión con los proveedores para que las dependencias y entidades gubernamentales cuenten con Internet, telefonía fija, telefonía móvil y radio.



### Área de aplicación

Aplica a todas las Dependencias del Gobierno del Estado de México, Organismos Auxiliares o Descentralizados (entes) que se encuentren dentro de los contratos consolidados del Gobierno del Estado de México.

Excepciones: Toda aquella Dependencia u ente que no se incluya dentro de los contratos consolidados por no haber reportado suficiencia presupuestal a la Coordinación Administrativa para los ejercicios fiscales que integran el periodo del contrato.

### Referencias normativas

- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México
- Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.
  - Telefonía y Comunicación Vía Radio
    - SEI-033
    - SEI-034
    - SEI-035
    - SEI-036
    - SEI-037
    - SEI-038
    - SEI-039
    - SEI-040

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ESTÁNDAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS	Código		 EDOMEX DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.
		Revisión	0	
		Fecha		
		Página	3 de 7	

- SEI-041
  - Políticas, Bases y Lineamientos, en Materia de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Tribunales Administrativos del Poder Ejecutivo del Estado de México
    - POBALIN-059
    - POBALIN-061
  - Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas / Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

Plan de Austeridad al Gasto Público del Poder Ejecutivo del Estado de México Para el Ejercicio Fiscal 2016

Términos y definiciones

**DGSEI:** Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**Incidente:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

**Requerimiento:** Petición que se considera necesaria para cumplir un cierto objetivo o para obtener un resultado específico en un sistema o servicio determinado.

**SLA:** Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement).

**Servicios Tercerizados:** Es la práctica de subcontratación llevada a cabo por una empresa cuando contrata a otra, para que preste un servicio.



**Telefonía Convencional:** Comunicación bidireccional (hablar y escuchar) a través de un teléfono (aparato receptor) conectado a una red por medio de un cable. Servicio que hace referencia a las líneas y equipos que se encargan de la comunicación entre terminales telefónicas no portables, y generalmente enlazados entre ellos o con una central por medio de conductores metálicos. Por eso también se conoce como servicio alámbrico.

**Telefonía móvil:** Es la comunicación inalámbrica a través de ondas electromagnéticas. Como cliente de este tipo de redes, se utiliza un dispositivo denominado teléfono móvil o teléfono celular.



Clausulas

1. Requerimientos para servicios de Telefonía convencional

- 1.1. La dependencia usuaria realizara la gestión enviando a la DGSEI el oficio de solicitud en el cual debe incluir al menos:



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ESTÁNDAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS	Código		 EDOMEX DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.
		Revisión	0	
		Fecha		
		Página	4 de 7	

- 1.1.1. Características del servicio a contratar (línea telefónica o línea telefónica/internet indicando los MB)
- 1.1.2. Domicilio exacto donde se instalará el servicio requerido
- 1.1.3. Teléfono de referencia (número más cercano al sitio donde se instalará el servicio)
- 1.1.4. Nombre y teléfono del contacto en sitio responsable de coordinar y recibir el servicio
- 1.1.5. Formato Solicitud de Servicios “Telefonía Fija” debidamente requisitado.
- 1.2. La DGSEI atiende y gestiona oficio ante el proveedor, conforme a los acuerdos de nivel de servicio establecidos en contrato
- 1.3. La DGSEI informa de la entrega del servicio solicitado a la dependencia usuaria.
- 1.4. La dependencia usuaria deberá notificar sobre cualquier incidente sobre los servicios contratados al enlace administrativo de cada Coordinación Administrativa, para que ésta a su vez reporte ante el Área de Telefonía de la Subdirección de Telecomunicaciones para efecto del levantamiento de tickets y la gestión de solución ante el proveedor.
2. Requerimientos de Servicio de Internet
  - 2.1. La dependencia usuaria realiza la gestión enviando a la DGSEI el oficio de solicitud en el cual debe incluir al menos:
    - 2.1.1. Características del servicio a contratar (tipo de internet indicando los MB)
    - 2.1.2. Domicilio exacto y coordenadas geográficas donde se instalará el servicio requerido
    - 2.1.3. Nombre y teléfono del contacto en sitio responsable de coordinar la implementación y recibir el servicio
  - 2.2. La DGSEI atiende y gestiona oficio ante el proveedor, conforme a los acuerdos de nivel de servicio establecidos en contrato
  - 2.3. La DGSEI informa de la entrega del servicio solicitado a la dependencia usuaria
  - 2.4. La dependencia usuaria, deberá notificar sobre cualquier incidente sobre los servicios contratados al enlace administrativo de cada Coordinación Administrativa, para que ésta a su vez reporte ante el Área de Telefonía de la Subdirección de Telecomunicaciones para efecto del levantamiento de tickets y la gestión de solución ante el proveedor.
3. Requerimientos de Servicio de Radio
  - 3.1. La dependencia usuaria realiza la gestión enviando a la DGSEI el oficio de solicitud en el cual debe incluir al menos:
    - 3.1.1. Copia del oficio de autorización de excepción al “Acuerdo Mediante El Que Se Ratifican, Provisionalmente, Las Medidas De Austeridad Y Contención Al Gasto Público Del Poder Ejecutivo Del Gobierno Del Estado De México Para

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ESTÁNDAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS	Código		 EDOMEX DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.
		Revisión	0	
		Fecha		
		Página	5 de 7	

El Ejercicio Fiscal 2017” publicadas en la Gaceta de gobierno de fecha 17 de enero de 2018 (cuando aplique).

- 3.1.2. Características del servicio a contratar (número de líneas y tipo de plan) y numero de subcuenta a la que se adicionan los nuevos servicios (cuando aplique).
- 3.2. La DGSEI atiende y gestiona oficio ante el proveedor, conforme a los acuerdos de nivel de servicio establecidos en contrato
- 3.3. La DGSEI entrega los equipos con la relación de números de línea asignados, así mismo, informa a la dependencia usuaria la cuenta donde se adicionaron los nuevos servicios (cuando aplique).
- 3.4. La dependencia usuaria, deberá notificar sobre cualquier incidente sobre los servicios contratados al enlace administrativo de cada Coordinación Administrativa, para que ésta a su vez reporte ante el Área de Telefonía de la Subdirección de Telecomunicaciones para efecto del levantamiento de tickets y la gestión de solución ante el proveedor.
4. Requerimientos para el servicio de Telefonía Móvil y Celular.
  - 4.1. La dependencia usuaria realiza la gestión enviando a la DGSEI el oficio de solicitud en el cual debe incluir al menos:
    - 4.1.1. Copia del oficio de autorización de excepción al “Plan de Austeridad al Gasto Público 2016” (cuando aplique).
    - 4.1.2. Características del servicio a contratar (número de líneas y tipo de plan) y numero de subcuenta a la que se adicionan los nuevos servicios (cuando aplique).
  - 4.2. La DGSEI atiende y gestiona oficio ante el proveedor, conforme a los acuerdos de nivel de servicio establecidos en contrato
  - 4.3. La DGSEI entrega los equipos con la relación de números de línea asignados así mismo, informa a la dependencia usuaria la cuenta donde se adicionaron los nuevos servicios (cuando aplique).
  - 4.4. La dependencia usuaria, deberá notificar sobre cualquier incidente sobre los servicios contratados al enlace administrativo de cada Coordinación Administrativa, para que ésta a su vez reporte ante el Área de Telefonía de la Subdirección de Telecomunicaciones para efecto del levantamiento de tickets y la gestión de solución ante el proveedor.
5. Requerimientos para adquirir cuentas de Correo Electrónico
  - 5.1. La dependencia usuaria realiza la gestión enviando a la DGSEI el oficio de solicitud en el cual debe incluir al menos:
    - 5.1.1. Características del servicio a contratar (número de cuentas de correo electrónico y tipo) y número de cuenta maestra a la que se adicionan los nuevos servicios (cuando aplique).



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ESTÁNDAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS	Código		 EDOMEX DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.
		Revisión	0	
		Fecha		
		Página	6 de 7	

- 5.2. La DGSEI atiende y gestiona oficio ante la Subdirección de Planeación Tecnológica de la DGSEI la creación de las cuentas y ante el proveedor ad de las mismas a la cuanta maestra indicada
- 5.3. La DGSEI entrega e informa la relación de cuentas y claves de acceso (en sobre cerrado) a la dependencia usuaria, así como, la cuenta donde se adicionaron los nuevos servicios (cuando aplique).
- 5.4. La dependencia usuaria, deberá notificar sobre cualquier incidente sobre los servicios contratados al enlace administrativo de cada Coordinación Administrativa, para que ésta a su vez reporte ante el Área de Telefonía de la Subdirección de Telecomunicaciones para efecto del levantamiento de tickets y la gestión de solución ante el proveedor.

Para las excepciones:

6. Requisitos para contratación – integrándose a un contrato consolidado:
  - 6.1. La dependencia usuaria realiza la gestión del “Acuerdo de Coordinación” ante la Dirección General de Recursos Materiales.
  - 6.2. La dependencia usuaria realiza la solicitud a la DGSEI de copia de aceptación del proveedor de servicios para la ampliación de 30%.
  - 6.3. El usuario envía oficio de solicitud de adición al contrato y contratación de servicios ante la DGSEI, con copia del “Acuerdo de Coordinación” celebrado con la Dirección General de Recursos Materiales.
  - 6.4. La DGSEI informa de la entrega del servicio solicitado a la dependencia usuaria
  - 6.5. La dependencia usuaria, deberá notificar sobre cualquier incidente sobre los servicios contratados al enlace administrativo de cada Coordinación Administrativa, para que ésta a su vez reporte ante el Área de Telefonía de la Subdirección de Telecomunicaciones para efecto del levantamiento de tickets y la gestión de solución ante el proveedor.
7. Requisitos para contratación – sin integración a un contrato consolidado
  - 7.1. Oficio de solicitud de autorización para contratar los servicios con un proveedor distinto a los que cuentan con un contrato consolidado con el GEM, en el cual deberá justificar plenamente la causa, razón o circunstancia del “porque no sería mediante un contrato consolidado”
  - 7.2. La DGSEI analiza la justificación y emite oficio de respuesta de “procedente o no precedente” mismo que servirá de soporte al área usuaria para solicitar ante esta misma DGSEI el Dictamen Técnico correspondiente para realizar de forma independiente su proceso de contratación.
  - 7.3. La dependencia usuaria debe realizar gestión de contratación de servicios, Conforme a la normatividad establecida para el efecto.



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ESTÁNDAR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS	Código		 EDOMEX DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.
		Revisión	0	
		Fecha		
		Página	7 de 7	

8. Características de los servicios de contratación:

- 8.1. Los tiempos están establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio conform a la respuesta de atención de los proveedores.
- 8.2. La gestión del servicio por parte de la DGSEI es sin costo. Los costos de los servicios requeridos son en relación a cada proveedor de acuerdo a una cotización que se realiza o a las tarifas que se tienen establecidas.
- 8.3. Se cuenta con un catálogo y planes tarifarios a elegir de acuerdo al que se adapte a sus necesidades y presupuesto.
- 8.4. Se realiza un estudio de factibilidad para los servicios de Internet y Telefonía.

Bibliografía

- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México
- Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.
- Políticas, Bases y Lineamientos, en Materia de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Tribunales Administrativos del Poder Ejecutivo del Estado de México
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas
- Plan de Austeridad al Gasto Público del Poder Ejecutivo del Estado de México Para el Ejercicio Fiscal 2016