



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

2009

Telecomm.

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

03 MAR. 2020

UNIDAD DE
TRANSPARENCIA

RECIBIDO *lelu* HORA: 16:15

Dirección de Administración
Subdirección de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones
OF.- 6400-0226/2020

Ciudad de México a 2 de marzo del 2020.

LIC. ALFONSO ÁNGEL HERNÁNDEZ BOCANEGRA

Titular de la Unidad de Transparencia

Presente.

En atención a las instrucciones giradas por el Lic. Gabriel Salinas Caso, Director de Administración, a través el volante Núm. DAF-195, referente a la solicitud de información Núm. 0943700002220 de la Plataforma Nacional de Transparencia, donde se envía un cuestionario referente a los contratos y equipos de cómputo de Telecomm, adjunto al presente, se envían las respuestas:

• **Contratos:**

- Proporcionar los contratos de adquisición equipo de cómputo y/o de arrendamiento de servicios administrados de cómputo de los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.
- Menciona la vigencia de cada uno de los contratos proporcionados.

Respuesta:

NOMBRE DEL CONTRATO	No. Contrato	Vigencia del Contrato
ARRENDAMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS POR 36 MESES	GJCCCFA/033/2015/GA	01 DE AGOSTO DE 2015 AL 31 DE JULIO DE 2018
ARRENDAMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS POR 6 MESES	GJCCCFA/003/2019/GA	01 DE MARZO DE 2019 AL 31 DE AGOSTO DE 2019
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO INFORMÁTICO (DEL 15 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019)	GJCCCFA/024/2019/GA	15 DE OCTUBRE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

• **Mesa de servicio:**

- ¿Qué herramienta utilizan para gestión de incidentes de equipo de cómputo

Respuesta: REMEDY.

Centro Telecomm II, Edificio Q, Planta Baja, Av. de las Telecomunicaciones s/n, Col. Reyes de Reforma, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09310, CDMX. Tel. 55 5090 1438 www.gob.mx/telecomm



2020
LEONA VICARIO

- 1CD -

(1/4)



- ¿La herramienta es propia o arrendada?, en caso de ser arrendada que medios de contacto tiene con el Proveedor.

Respuesta: La Herramienta es propia del Proveedor de los equipos.

- En caso de ser arrendada que medios de contacto tiene con el Proveedor.

Respuesta: Por correo electrónico y/o línea telefónica.

- ¿cómo realiza el seguimiento de los cambios de resguardante de los equipos de cómputo?

Respuesta: Por correos electrónicos con apoyo de la Herramienta de gestión

- ¿Su herramienta permite realizar reportes?

Respuesta: Si

- ¿Da seguimiento de casos con histórico?

Respuesta: Si

- ¿Te permite conocer la ubicación real del equipo?

Respuesta: Si

- ¿Le envía alertas de vencimiento para los niveles de servicio?

Respuesta: Si

- ¿Por qué medio?

- **Respuesta:** Por correo electrónico y alertas en la herramienta de gestión.

- ¿Cuenta con un módulo para facturación?

Respuesta: No

- ¿Qué niveles de servicio utiliza?

Respuesta: SLA'S de 6 Hrs.

• Equipos MAC:

- ¿cuántos equipos de cómputo de la marca MAC/Apple tienen?, indique los modelos.

Respuesta: Ninguno

- ¿Los equipos de cómputo con los que cuenta actualmente son propios o arrendados?

Respuesta: Ninguno

- ¿Cuenta con un sistema de administración de actualizaciones?

Respuesta: No Aplica





- ¿cómo realiza el seguimiento de cambios de hardware y/o software?
- **Respuesta:** No Aplica

• Equipos de Cómputo Portátiles:

- ¿Los equipos de cómputo con los que cuenta actualmente son propios o arrendados?
Respuesta: Propios y Arrendados
- ¿Qué método utiliza para realizar la asignación del equipo de cómputo al usuario final? (resguardo, acta de aceptación, responsiva etc.)
Respuesta: Se realiza por medios de traspasos en el caso de equipos propios y para el caso de equipos arrendados, por medio de resguardos.
- ¿Cuántos equipos de cómputo portátiles tienen?
Respuesta: 125
- ¿Qué marca tienen?
Respuesta: Hewlett Packard (HP), Lenovo.
- ¿cuáles son los modelos de equipos que tienen?
Respuesta: HP ProBook 6470b y Lenovo ThinkPad
- ¿Cómo realiza el seguimiento de cambios de hardware y/o software?
Respuesta: Se levantan Tickets y se actualizan resguardos en una herramienta propia.

• Equipos de Escritorio:

- ¿Los equipos de cómputo con los que cuenta actualmente son propios o arrendados?
Respuesta: Propios y Arrendados
- ¿cuántos equipos de cómputo de escritorio tienen?
Respuesta: Arrendados 2,900; Propios 2,120
- ¿Qué marca tienen?
Respuesta: HEWLETT PACKARD (HP)
- ¿Cuáles son los modelos de equipos que tienen?
Respuesta: ARRENDADOS: H.P. modelo RP5; PROPIOS: H.P. ELITE 8200.
- ¿Cómo realiza el seguimiento de cambios de hardware y/o software?
Respuesta: Se levantan Tickets y se actualizan resguardos en una herramienta propia.





- **UPS**

- ¿Los equipos de respaldo de energía (UPS) con los que cuenta actualmente son propios o arrendados?

Respuesta: Ninguno

- ¿Qué marca y modelo de UPS tienen?

Respuesta: No Aplica

- ¿Qué capacidades de UPS maneja?

Respuesta: No Aplica

- ¿cuenta con monitoreo vía red para los equipos UPS?

Respuesta: No Aplica

- ¿Cómo realiza el seguimiento de cambios de hardware y/o software?

Respuesta: No Aplica

- **Active Directory:**

- ¿Cuentan con una arquitectura distribuida de directorio activo?

Respuesta: Si se cuenta con arquitectura distribuida

- Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, ¿Qué capacidad de autenticar y controlar de bienes informáticos tiene?

Respuesta: No se cuenta con esta capacidad

- ¿La infraestructura es propia o arrendada?

Respuesta: La arquitectura es propia

- Si la respuesta a la pregunta anterior es arrendada, ¿Qué servicios de soporte especializado le proporcionan?

- **Respuesta:** No Aplica

- ¿su arquitectura se encuentra en la nube?

Respuesta: La arquitectura no se encuentra en la Nube

- ¿Dentro de su arquitectura distribuida de directorio activo tiene equipos con sistemas operativos diferentes?, mencione cuáles sistemas tiene.

Respuesta: Se cuenta con Windows Server 2012 Estándar y Windows Server 2016 Estándar

- ¿cuenta con plan de recuperación de desastres?, que consideraciones toma, cuáles son los tiempos y los grados de recuperación.

Respuesta: No se cuenta con plan de recuperación de desastres para AD.





- ¿cuenta con un plan de contingencia?

Respuesta: Los servidores de Directorio Activo se encuentran situados en diferentes ubicaciones físicas para cotar con redundancia.

- ¿cuál es el medio de autenticación con el que cuenta?

Respuesta: Credenciales de Autenticación (Nombre de Usuario y Contraseña).

- ¿Cuentan con dispositivos de autenticación adicionales (smartcards, biometricos, tokens, etc) que complementen la autenticación por contraseña para el acceso a equipos de cómputo y aplicaciones que autenticuen hacia directorio activo?

Respuesta: No

- Con cuántos servidores de directorio activo cuentan y estos a cuantos usuarios, equipos, ¿dispositivos atienden?

Respuesta: Se cuentan con tres servidores de Directorio Activo y se atienden a 703 Usuarios.

- ¿Cuál es la proyección o tendencia que tienen para los próximos 3 años para directorio activo? ¿Incrementar infraestructura, migrar a servicio a la nube o mantener la infraestructura onpremise?

Respuesta: Mantener la Infraestructura.

- ¿Cuentan con alguna herramienta de correlación de eventos de directorio activo que permita la identificación de eventos de forma pronta y oportuna? Es herramienta open o tiene un licenciamiento.

Respuesta: Se cuenta con las herramientas de eventos del Sistema Operativo.

- ¿Cuentan con alguna herramienta de Monitoreo para monitorear la actividad de usuarios y equipos de directorio activo? Si la respuesta es afirmativa indicar nombre de herramienta y si es una herramienta open o cuenta con licenciamiento.

Respuesta: Se cuenta con las herramientas de eventos del Sistema Operativo.

- **System Center Configuration Manager:**

(No Aplica, No se cuenta con este software de Administración).

- A nivel general, ¿cuál es el modelo de infraestructura que actualmente está en operación?

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- ¿La infraestructura tiene un esquema de alta disponibilidad?

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- ¿La infraestructura es propia o arrendada?

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.





- Si la respuesta a la pregunta anterior es arrendada, ¿Qué servicios de soporte especializado le proporcionan?

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- ¿Cuenta con plan de recuperación de desastres?, que consideraciones toma, cuáles son los tiempos y los grados de recuperación.

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- ¿Cuántos equipos están conectados actualmente a la infraestructura de SCCM?

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- ¿Utilizan algún complemento para reportar monitores y periféricos que no están configurados por defecto en la herramienta? En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿cuáles son?

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- ¿Tienen algún servicio de SCCM en la nube?

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- ¿Administran dispositivos que no sean Windows con la herramienta SCCM?

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- ¿Cuenta con plan de recuperación de desastres?, que consideraciones toma, cuáles son los tiempos y los grados de recuperación.

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- ¿Cuenta con un plan de contingencia?

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- ¿Cómo realiza el seguimiento de cambios de hardware y/o software?

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- ¿cuántas personas operan la herramienta?

Respuesta: No Aplica, No se cuenta con este software de Administración.

- **Consideraciones generales de operación:**

- Para todos los servicios de arrendamiento el Proveedor le hace entrega de informes:
 - Mensuales del avance, implementación, desarrollo y seguimiento;
 - Reportes de inventario de hardware y software.

- ¿Qué tipo de Penalizaciones maneja?

Respuesta: "TELECOMM" impondrá a "EL ARRENDADOR" una pena convencional consistente en una cantidad igual al 3% aplicado al valor de los equipos que hayan sido entregados o sustituidos con atraso respecto de las fechas y/o plazos convenidos para





ello, sin incluir el importe al valor agregado, por cada día natural de atraso, conforme a lo dispuesto en el artículo 96 del Reglamento de la citada ley.

- ¿Qué niveles de servicio maneja?" (SIC)

Respuesta: "EL ARRENDADOR" manifiesta que se obliga a cumplir con los niveles de servicio que a continuación se indican:

El horario para la atención de reportes será en un horario corrido en días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas (hora local del sitio en donde se atenderá el reporte).

Se manejarán los siguientes tiempos de atención, dentro del horario establecido en el apartado "Ventana de atención", para asignarle la prioridad de atención a los tickets, de acuerdo a la tabla que se presenta a continuación:

TIEMPO DE RESTAURACIÓN DEL SERVICIO: 6 horas hábiles una vez que sea asignado el ticket

En caso de falla del equipo, el técnico de "EL PROVEEDOR" restablecerá el servicio en el tiempo que se indica anteriormente

Si en el tiempo de restauración de servicio no ha sido posible reparar el equipo, "EL PROVEEDOR" deberá proporcionar otro equipo como respaldo en un tiempo de 48 horas hábiles, completamente configurado y con la información del usuario; dicho equipo será de iguales características o superiores y de la misma marca del equipo reportado, sin costo extra para "TELECOMM".

Se adjunta CD con copia de los contratos señalados.

Sin más por el momento, reciban un cordial saludo.

Atentamente

LIC ROBERTO RUÍZ DOMÍNGUEZ
Subdirector de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones

Elaboró: Ing. Carlos Alberto Sen Santos. – Coordinador Técnico

C. C. P. Lic. Jorge Armando González Orta, Titular del Órgano Interno de Control en Telecomunicaciones de México y Miembro del Comité de Transparencia. - Presente.
Lic. Gabriel Salinas Caso. – Director de Administración. – Atención Volante DAF 195. - Presente
C. Guadalupe López López, Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales y Miembro del Comité de Transparencia. - Presente.

