



TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.  
 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
 FINANZAS  
 DIRECCIÓN DE FINANZAS

N° de Solicitud		
FECHA DE RECEPCIÓN		
DIA	MES	AÑO

### SOLICITUD DE PAGO

ÁREA SOLICITANTE : GERENCIA DE TÉCNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CENTRO DE COSTO: VARIOS

REQUISICIÓN No.: 257

CONTRATO No.: 8/5/2022

FACTURA No.: AFAD1117

No. SICOP: 018998

FORMA DE ADJUDICACIÓN:

DIRECTA:  INVITACIÓN:  LICITACIÓN:  EXCEPCIÓN ART.41

**BENEFICIARIO:** GIBAC SUMIISTROS IIFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

**RFC:** GSI090526IW2

**IMPORTE:** \$212,130.06

Doscientos doce mil ciento treinta pesos 06 /100 MN)

**DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO:** SERVICIOS ADMINISTRADOS DE CÓMPUTO, IMPRESIÓN Y VIDEOVIGILANCIA. EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL.

**PERIODO DE SERVICIO DEL 20 DE JULIO AL 19 DE AGOSTO DEL 2022.**

**Transferencia Bancaria:** **CLABE:** 132180000082406876

**Banco:** BANCO MULTIVA, S.A.

**Cuenta:**00008240687

PARA USO EXCLUSIVO DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS

GERENCIA DE PRESUPUESTO

DEPTO. DE TESORERÍA

PRE PROCESO:	
PRE SUF:	
COM. PROCESO	
COMPROMISO	

No. PROCESO	
FOLIO	
No.SOL	
No.PRO DOC.COMP	
FOLIO	
GLC	
FECHA DE PAGO	

CADENAS PRODUCTIVAS

CLAVE DE AFECTACIÓN PRESUPUESTAL RUBRICA

PARTIDA: \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_ FF: \_\_\_\_\_

VISTO BUENO DE CONTABILIDAD RUBRICA

NOMBRE:

NOMBRE:

ÁREA RESPONSABLE DEL GASTO:

AUTORIZA:

ING. ERNESTO TELÉSFORO CURIEL ZÁRATE

GERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN

ING. RAÚL YAU MENDOZA

SUBDIRECTOR GENERAL TÉCNICO Y  
OPERATIVO



TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V.  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN DE FINANZAS

FECHA		
DÍA	MES	AÑO
24	08	22

### CONSTANCIA ACEPTACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

EL QUE SUSCRIBE LA PRESENTE BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, MANIFIESTO HABER RECIBIDO A MI ENTERA SATISFACCIÓN LOS:

BIENES:

SERVICIOS:

DESCRIPCIÓN: SERVICIOS ADMINISTRADOS DE CÓMPUTO, IMPRESIÓN Y VIDEOVIGILANCIA. DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL. PERIODO DE SERVICIO DEL 20 DE JULIO AL 19 DE AGOSTO DEL 2022.

FECHA DE RECEPCIÓN: 20 JUL - 19 AGO 2022.

No. DE CONTRATO: 8/5/2022

No. DE FACTURA: AFAD1117

No. DE REQUISICIÓN: 257

DEL PROVEEDOR Y/O PRESTADOR DE SERVICIOS: GIBAC SUMIISTROS IINFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

POR LAS CARACTERÍSTICAS Y NATURALEZA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS RECIBIDOS, LOS MISMOS QUEDARÁN BAJO LA CUSTODIA DE: GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

POR LO ANTERIOR Y BAJO MI RESPONSABILIDAD, SOLICITO SEA CUBIERTO EL PAGO CORRESPONDIENTE.

ATENTAMENTE

NOMBRE: ING. ERNESTO TELÉSFORO CURIEL ZÁRATE

CARGO: GERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



GIBAC SUMINISTROS INFORMATICOS Y COMUNICACIONES SA DE CV

R.F.C.: GSI090526IW2
CARLOS SANTANA 107
MOCTEZUMA 1A SECCION C.P. 15500
Alcaldía Venustiano Carranza, Ciudad de México, México
Teléfonos: 25989100
Correo electrónico: guillermo@gibac.com.mx

SUMINISTROS INFORMÁTICOS
Y COMUNICACIONES S.A. DE C.V.

Régimen Fiscal: 601 - General de Ley Personas Morales

Tipo de Comprobante I - Ingreso

Table with client and invoice details: Datos del Cliente / Receptor, Factura No. AFAD1117, Lugar y Fecha de Expedición, Fecha y Hora de Emisión.

Table with series and fiscal information: No. de Serie del CSD del Emisor, Folio Fiscal / UUID, Numero de Serie del CSD del SAT, Fecha y Hora de Certificación.

Main items table with columns: Cantidad, Unidad, Descripción, Valor Unitario, Importe. Includes details for computer services.

Summary table: Datos Adicionales, Sub-Total, I.V.A. 16.00%, TOTAL.

Forma de Pago: 99 - Por definir

Método de Pago: PPD - Pago en parcialidades o diferido

Observaciones: Periodo del Servicio del 01 de Julio al 19 de Agosto del 2022.

Cadena Original del complemento de certificación digital del SAT:

Long alphanumeric string representing the digital certificate chain.

Sello Digital del Emisor:

Long alphanumeric string representing the digital seal of the issuer.

Sello Digital del SAT:

Long alphanumeric string representing the digital seal of SAT.





GIBAC SUMINISTROS INFORMATICOS Y COMUNICACIONES SA DE CV  
 R.F.C.: GSI090526IW2  
 CARLOS SANTANA 107  
 MOCTEZUMA 1A SECCION C.P. 15500  
 Alcaldía Venustiano Carranza, Ciudad de México, México  
 Teléfonos: 25989100  
 Correo electrónico: guillermo@gibac.com.mx

SUMINISTROS INFORMÁTICOS  
 Y COMUNICACIONES S.A. DE C.V.

Régimen Fiscal: 601 - General de Ley Personas Morales

Tipo de Comprobante I - Ingreso

<b>Datos del Cliente / Receptor:</b>		<b>Factura No.</b>
Televisión Metropolitana, S.A. de C.V. R.F.C. TME901116GZ8 Uso de CFDI: G03 - Gastos en general Atletas 2 Country Club C.P. 04210 Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, México Edificio Pedro Infante Teléfonos: 55449022		AFAD1117
		<b>Lugar y Fecha de Expedición</b>
		C.P.15500 22/08/2022 16:24:24
		<b>Fecha y Hora de Emisión</b>
		2022-08-22T16:24:24

No. de Serie del CSD del Emisor	Folio Fiscal / UUID	Numero de Serie del CSD del SAT	Fecha y Hora de Certificación
00001000000509288228	55B8609D-7C55-48F9-AADB-07F43CB73C4C	00001000000504221032	2022-08-22T16:24:24

Cantidad	Unidad	Descripción	Valor Unitario	Importe
5	Pieza	Servicios Administrados de Cómputo, Impresión y Videovigilancia de conformidad con las condiciones y términos establecidos en el Oficio de Adjudicación No. DA-510-803-2022 de fecha 20 de mayo del 2022 con vigencia del 20 de mayo al 19 de septiembre del 2022. Servicio de Equipo de Cómputo Personal. Perfil ECP Portátil Diseño. Clave de Producto o Servicio: <b>81112400</b> Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador Clave Unidad: <b>H87</b> Pieza	\$1,462.04	\$7,310.20
10	Pieza	Servicios Administrados de Cómputo, Impresión y Videovigilancia de conformidad con las condiciones y términos establecidos en el Oficio de Adjudicación No. DA-510-803-2022 de fecha 20 de mayo del 2022 con vigencia del 20 de mayo al 19 de septiembre del 2022. Servicio de Equipo de Cómputo Personal. Perfil ECP Tableta Digitalizadora. Clave de Producto o Servicio: <b>81112400</b> Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador Clave Unidad: <b>H87</b> Pieza	\$866.22	\$8,662.20
260	Pieza	Servicios Administrados de Cómputo, Impresión y Videovigilancia de conformidad con las condiciones y términos establecidos en el Oficio de Adjudicación No. DA-510-803-2022 de fecha 20 de mayo del 2022 con vigencia del 20 de mayo al 19 de septiembre del 2022. Servicio de Equipo de Cómputo Personal. Perfil ECP No Break. Clave de Producto o Servicio: <b>81112400</b> Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador Clave Unidad: <b>H87</b> Pieza	\$121.12	\$31,491.20

<b>Datos Adicionales</b>		<b>Sub-Total</b>	\$182,870.75
Forma de Pago:	Método de Pago:	<b>I.V.A. 16.00%</b>	\$29,259.31
99 - Por definir	PPD - Pago en parcialidades o diferido	<b>TOTAL</b>	<b>\$212,130.06</b>

Condiciones de pago:  
De contado  
Importe con letra:  
DOSCIENTOS DOCE MIL CIENTO TREINTA PESOS 06/100 M.N.

Observaciones: Moneda: MXN Tipo de cambio: 1.0000

Periodo del Servicio del 20 de Julio al 19 de Agosto del 2022.

Cadena Original del complemento de certificación digital del SAT:

||1.1|55B8609D-7C55-48F9-AADB-07F43CB73C4C|2022-08-22T16:24:24|FFM100507289|96AWP0iMkUGKT4GrXmhvzYvClnQjZA9U8ca2ixR3nczFANw6z7TFaaYX6m+eO/3S8cQm33sTKg9brxEdb+R/q7FmeFIELJRC4XBIAIGLMdeJp40hav0N+YwWkzik47XBFCj2yuuD1qgSs2QLQTbYvbfwnaYpEIJNOZ9cVSVo4ux8NI9RZ38nGz/qZkOK4cbQp//DBeUdIV3HZ9aP+RqetSMMZfu252JaYeJ/xUwjShYRSuZ3qprAO5q58itOMIUHJCjV48nQWJUEvZn355XHVnStv/d1TYTVI+q2UiyQeE5D18IYeyzZYGWofarjx0IDEw4S2HgLYVzyQ9jeQCKw==|00001000000504221032||

Sello Digital del Emisor:

i96AWP0iMkUGKT4GrXmhvzYvClnQjZA9U8ca2ixR3nczFANw6z7TFaaYX6m+eO/3S8cQm33sTKg9brxEdb+R/q7FmeFIELJRC4XBIAIGLMdeJp40hav0N+YwWkzik47XBFCj2yuuD1qgSs2QLQTbYvbfwnaYpEIJNOZ9cVSVo4ux8NI9RZ38nGz/qZkOK4cbQp//DBeUdIV3HZ9aP+RqetSMMZfu252JaYeJ/xUwjShYRSuZ3qprAO5q58itOMIUHJCjV48nQWJUEvZn355XHVnStv/d1TYTVI+q2UiyQeE5D18IYeyzZYGWofarjx0IDEw4S2HgLYVzyQ9jeQCKw==

Sello Digital del SAT:

H9cvHrgtSBc0iZXKH5n5gC9vc2Grqd1AKQgILrjuRf32SFDcPv9fMUdiXajSZm2MCEI8X9sFhhuQhpQVW97FyX1o1+WDPfAxJayy2Q3OFmzcAW2cx4PDAWfP9bOWWe190nNE6ciu6jOmU3Ksz+hnhZKdt9EERkF06zivUrv9qzllbGX67CF1q264VwHdjGLYUzAbwmG0+9/WBhbhAK+KMVGZfItq+qbhyaOK95K82nuc1Zx7T78n9FOOzo0drGjt8Q91Xu/KFKPXGH8YvNKNkluwHpBtP6U3V0eu9gQm0j4LXDiNk1z4uGYihKiSCXeynQGBwBK7cLLMCPRT0Q==



# Recepción de compra

Pág.: 1

Número recepción de compra: RECEP-22-0858

Fecha recepción de compra: 24/08/2022

## Compra

De: Gibac, Suministros Informáticos y comunicaciones, S.A. de C.V.

Carlos Santana No. 107  
Moctezuma  
Venustiano Carranza, 15500  
México

## Enviar

Para:

## Envío a través de

Recibir por 23/06/2022

Id. proveedor P01000092

## Confirmar a

Comprador

Número pedido

Fecha pedido

C-PED-22-0878

24/08/2022

Nº producto	Descripción	Unidad	Recibido	Pedido	Pedido pendiente
	Nº licitación: PC-22-0260				
	MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	1	
	MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	1	
	MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	1	
	MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	1	
	MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	1	
	MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	1	
	MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	1	
	GASTOS DE VENTA	SER	1	1	
	GASTOS DE VENTA	SER	1	1	
	GASTOS DE ADMINISTRACION	SER	1	1	
	GASTOS DE ADMINISTRACION	SER	1	1	
	GASTOS DE ADMINISTRACION	SER	1	1	
	MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	1	
	MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	1	
	MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	1	
	GASTOS DE ADMINISTRACION	SER	1	1	
	GASTOS DE ADMINISTRACION	SER	1	1	

# Factura compra

Pág.: 1

No. CFACT-22-0858  
Número factura compra: AFAD1117  
Fecha factura compra: 24/08/2022  
Número de evento: EV1-22-000554

Pagar  
Para: Gibac, Suministros Informáticos y comunicaciones, S.A. de C.V.

Enviar  
Para:

Carlos Santana No. 107  
Moctezuma  
Venustiano Carranza, 15500  
México

Tipo de Persona Moral  
Envío a través de  
Recibir por 23/06/2022  
Términos Contado  
Id. proveedor P01000092

Confirmar a  
Comprador  
Número pedido C-PED-22-0878  
Fecha pedido 24/08/2022  
Forma de pago

Nº producto	PP	PTDA ESP	FF	CECO	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio	Precio total
					Nº licitación: PC-22-0260				
013	32301	1	11		MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	8,747.26	8,747.26
013	32301	1	12		MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	6,971.08	6,971.08
013	32301	1	13		MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	13,243.17	13,243.17
013	32301	1	21		MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	8,201.67	8,201.67
013	32301	1	22		MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	12,248.28	12,248.28
013	32301	1	23		MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	8,261.29	8,261.29
013	32301	1	24		MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	7,223.45	7,223.45
013	32301	1	31		GASTOS DE VENTA	SER	1	7,410.10	7,410.10
013	32301	1	32		GASTOS DE VENTA	SER	1	5,376.42	5,376.42
001	32301	1	41		GASTOS DE ADMINISTRACION	SER	1	6,911.12	6,911.12
001	32301	1	42		GASTOS DE ADMINISTRACION	SER	1	27,810.77	27,810.77
001	32301	1	43		GASTOS DE ADMINISTRACION	SER	1	11,204.00	11,204.00
013	32301	1	51		MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	9,007.58	9,007.58
013	32301	1	52		MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	10,441.51	10,441.51
013	32301	1	53		MATERIALES INDIRECTOS	SER	1	26,201.11	26,201.11
013	32301	1	54		GASTOS DE ADMINISTRACION	SER	1	7,129.57	7,129.57
001	32301	1	61		GASTOS DE ADMINISTRACION	SER	1	6,482.37	6,482.37

**Subtotal:** 182,870.75  
Descuento factura: 0.00  
IVA: 29,259.32  

---

**Total de MXN:** 212,130.07



## Autorización de pago

RAUL YAU

No.: SP-22-01173

SUBDIRECTOR GENERAL TECNICO  
Y OPERATIVO

No. Autorización: SP-22-01173

Presente:

Sírvase efectuar pago a favor de: Gibac, Suministros Informáticos y comunicaciones, S.A. de C.V.

Por un importe de: \$212,130.06 (DOSCIENTOS DOCE MIL CIENTO TREINTA PESOS 06/100 M.N.)

Por el pago que se indica en la Solicitud de Pago número SP-22-01173

Recibida con fecha: miércoles, 24 de agosto de 2022

Descripción	Importe	No. evento
Servicios Administrados de Cómputo, Impresión y Cá	212,130.06	EV1-22-000554
Total:	212,130.06	

Cheque/Transferencia				Beneficiario	Importe
Número	Fecha	Cuenta	No. de póliza	Gibac, Suministros Informáticos y comunicaciones, S.A. de C.V.	
				Total:	212,130.06

Proceso: Número: Ticket: SP-22-01173

Folio: Procesada: SP-22-01173 No. CLC: SP-22-01173

Observaciones: SERVICIOS ADMINISTRADOS DE CÓMPUTO, IMPRESIÓN Y VIDEOVIGILANCIA. DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL. PERIODO DE SERVICIO DEL 20 DE JULIO AL 19 DE AGOSTO DEL 2022.



Servicios Administrados de Cómputo, Impresión y Videovigilancia de conformidad con las condiciones y términos establecidos en el Contrato Número 8/5/2022 de fecha 20 de mayo del 2022, con vigencia del 20 de mayo al 19 de septiembre del 2022.

## Reporte Mensual de Servicios

### SERVICIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL

---

ING. RODOLFO ROBLES REYES  
SUPERVISOR DE SERVICIOS – CANAL 22

Periodo del servicio: Julio – Agosto 2022



---

GIBAC SUMINISTROS INFORMATICOS Y COMUNICACIONES S.A. DE C.V.  
RFC GSI - 090526 - IW2

Televisión Metropolitana S.A. de C.V. – Canal 22	Versión: <1.0>
Reporte Mensual de Servicio	Fecha: 22/08/2022
RMS 03 ECP	

## Historial de Revisiones

<b>Entregable</b>	<b>Clave</b>	<b>Servicio</b>	<b>Medio</b>
	RMS 03 ECP	SERVICIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL	IMPRESIÓN Y ELECTRÓNICO

<b>Elaboró</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
	Agente de Mesa de Servicio	Yadira Miranda Durán	 Por ausencia

<b>Revisó</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
	Supervisor del Servicio	Rodolfo Robles Reyes	

<b>Recepción Cliente</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
	Gerente de Tecnologías de la Información	Ernesto T. Curiel Zárate	

Televisión Metropolitana S.A. de C.V. – Canal 22	Versión: <1.0>
Reporte Mensual de Servicio	Fecha: 22/08/2022
RMS 03 ECP	

## Tabla de Contenidos

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>2. SERVICIOS</b>	<b>4</b>
<b>3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA´s)</b>	<b>9</b>
<b>4. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>10</b>
<b>5. TIEMPO DE APROVISIONAMIENTO DE EQUIPOS ADICIONALES</b>	<b>11</b>
<b>6. ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS EN EL PERIODO</b>	<b>11</b>
<b>7. ESTADO DE LOS REPORTES E INCIDENTES</b>	<b>11</b>
<b>8. ACTIVIDADES A REALIZAR</b>	<b>11</b>



Televisión Metropolitana S.A. de C.V. – Canal 22	Versión: <1.0>
Reporte Mensual de Servicio	Fecha: 22/08/2022
RMS 03 ECP	

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo mostrar el estado en que se encuentra la operación del Servicio Administrado de Equipo de Cómputo Personal en Televisión Metropolitana S.A. de C.V. – Canal 22; así como, la infraestructura asociada y configurada dentro de ésta, de acuerdo con el alcance y responsabilidad de la empresa GIBAC, Suministros Informáticos y Comunicaciones S.A. de C.V. hacia el Canal.

De igual forma, se puede observar el seguimiento de los requerimientos e incidentes presentados durante el período y la atención que se proporcionó para dar su correcto cumplimiento a los niveles de servicio y mantener la continuidad y operación de éstos mediante la mesa de ayuda.

Así mismo, se dan a conocer las actividades realizadas durante el periodo que permiten proporcionar estabilidad a la operación mediante las mejores prácticas y revisiones metodológicas para el correcto seguimiento del servicio.

## 2. SERVICIOS

Estos son los servicios asociados para garantizar la operación de los equipos de cómputo personal:

### I. Servicio de Aprovisionamiento de Componentes

Se enlistan los equipos entregados y asignados para actualizar la infraestructura informática del Canal 22.

Concepto	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
1	Perfil ECP Administrativo	Equipo	240
2	Perfil ECP Portátil	Equipo	14
3	Perfil ECP Diseño	Equipo	20
4	Perfil ECP Portátil Diseño	Equipo	5
5	Perfil ECP Tableta Digitalizadora	Equipo	10
6	Perfil ECP No-Break	Equipo	260



Televisión Metropolitana S.A. de C.V. – Canal 22	Versión: <1.0>
Reporte Mensual de Servicio	Fecha: 22/08/2022
RMS 03 ECP	

## II. Servicios de Implementación

Para el período de julio agosto se encuentran en su totalidad instalados y configurados los equipos originalmente requeridos al inicio de los Servicios Administrados de Cómputo, Impresión y Videovigilancia de conformidad con las condiciones y términos establecidos en el Contrato Número 8/5/2022 de fecha 20 de mayo del 2022, con vigencia del 20 de mayo al 19 de septiembre del 2022 del perfil Equipo de Cómputo Personal.

## III. Servicios de Soporte y Mantenimiento

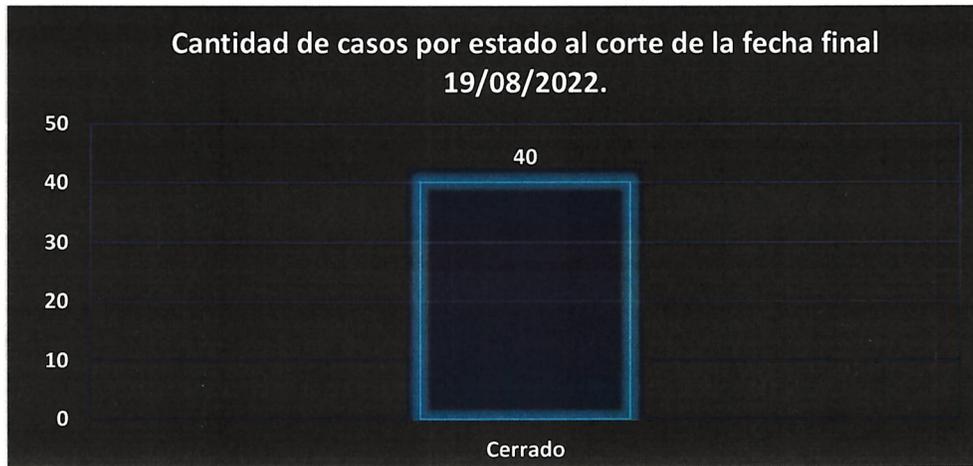
Los servicios de soporte se han levantado mediante la herramienta de la Mesa de Servicio, a continuación, se muestra la tabla de incidentes y requerimientos en el período por cada perfil de Equipos de Cómputo Personal.

En este período hubo catorce incidentes y veintiseis requerimientos. Para el perfil de Equipos de Cómputo Personal, tanto incidentes como requerimientos han sido atendidos por personal de Gibac.

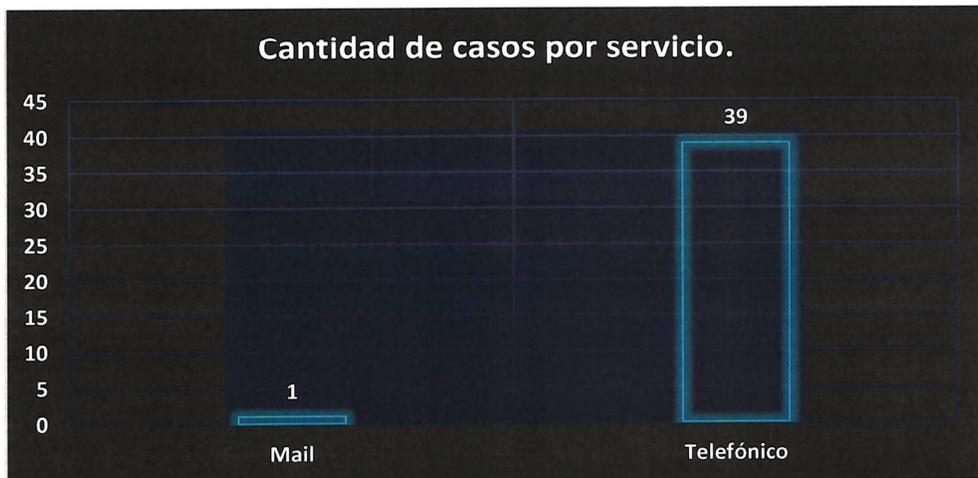
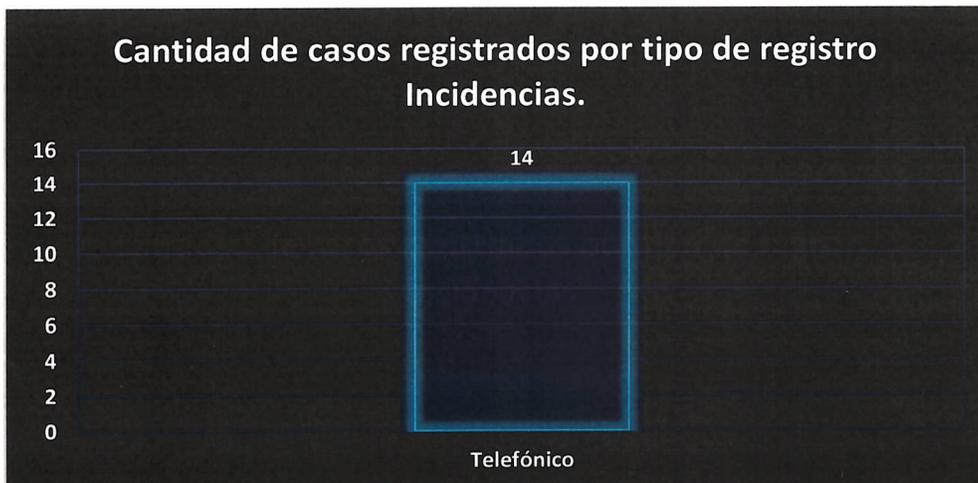
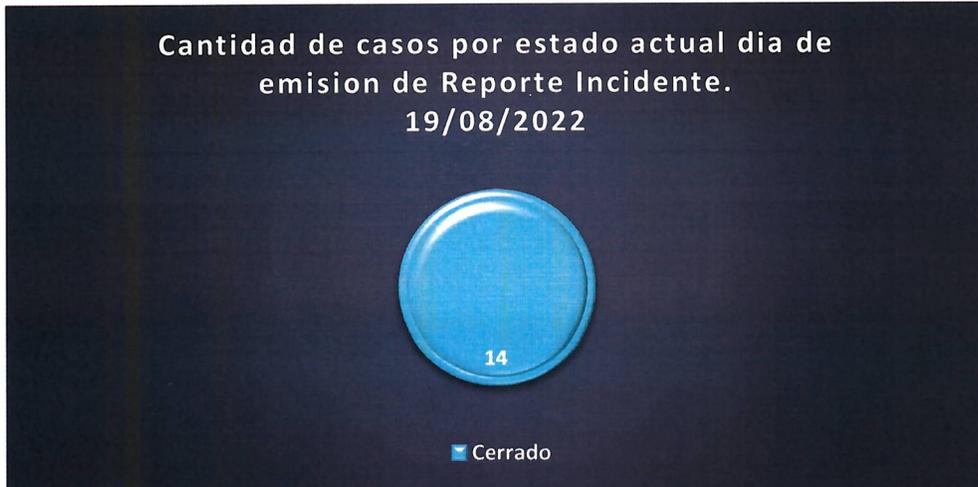
Concepto	Descripción	Cantidad	Incidente	Requerimiento
1	Perfil ECP Administrativo	30	7	23
2	Perfil ECP Portátil	5	4	1
3	Perfil ECP Diseño	1	1	0
4	Perfil ECP Portátil Diseño	0	0	0
5	Perfil ECP Tableta Digitalizadora	0	0	0
6	Perfil ECP No-Break	3	2	1
7	Perfil Equipo Propiedad Del Canal	0	0	0
8	Perfil Equipo Servicio Social	0	0	0
9	Perfil (Laptop Personal)	1	0	1
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>14</b>	<b>26</b>

Televisión Metropolitana S.A. de C.V. – Canal 22	Versión: <1.0>
Reporte Mensual de Servicio	Fecha: 22/08/2022
RMS 03 ECP	

### Estadísticas de Mesa de Servicios – Aplicativo Aranda Service Desk



Televisión Metropolitana S.A. de C.V. – Canal 22	Versión: <1.0>
Reporte Mensual de Servicio	Fecha: 22/08/2022
RMS 03 ECP	



Televisión Metropolitana S.A. de C.V. – Canal 22	Versión: <1.0>
Reporte Mensual de Servicio	Fecha: 22/08/2022
RMS 03 ECP	



#### IV. Servicios de Administración

Estos son los recursos que se tienen para el servicio administrado en todos los servicios requeridos por Canal 22 de acuerdo con los Servicios Administrados de Cómputo, Impresión y Videovigilancia de conformidad con las condiciones y términos establecidos en el Contrato Número 8/5/2022 de fecha 20 de mayo del 2022, con vigencia del 20 de mayo al 19 de septiembre del 2022.



**GIBAC SUMINISTROS INFORMATICOS Y COMUNICACIONES S.A. DE C.V.**  
RFC GSI - 090526 - IW2

Televisión Metropolitana S.A. de C.V. – Canal 22	Versión: <1.0>
Reporte Mensual de Servicio	Fecha: 22/08/2022
RMS 03 ECP	

RECURSOS	CANTIDAD	POSICIÓN EN SITIO	CATEGORIA
Líder de Proyecto / Gerente de Cuenta	1	No	1
Supervisor del Servicio	1	No	1
Agentes de Mesa de Servicio	1	SI	2
Técnico de Soporte en Sitio (Equipo de Cómputo e Impresión)	1	SI	2
Ingeniero de Soporte de Comunicaciones (Switches, Servidores y Storage)	1	No	1

### Personal asignado al Proyecto:

Nombre	Entrada	Salida
Yadira Miranda Durán	9:00	18:00
Jose de Jesús Navarro Enríquez	9:00	18:00
Rodolfo Robles Reyes	12:00	21:00

### 3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA's)

#### TIEMPO DE ATENCIÓN A FALLAS.

Se muestra el método de cálculo para determinar si el Requerimiento o Incidente cumple o no el nivel de Servicio de 4 horas hábiles (240 minutos):

DESCRIPCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	MÉTODO DE CÁLCULO
Nivel de Tiempo de Atención de Fallas	4 horas hábiles	Si NTAF < 4hrs hábiles Cumple
		Si NTAF > 4hrs hábiles No Cumple

En el presente mes se tuvieron 2 tickets que superaron las 4 horas (240 minutos) hábiles de acuerdo al cierre del ticket en el sistema de la Mesa de Servicio, sin embargo, fueron atendidos en tiempo y forma teniéndose dentro de las 4 horas hábiles.

Son los tickets 6657 y 6665 respectivamente, los cuales fueron documentados por cualquier aclaración



Televisión Metropolitana S.A. de C.V. – Canal 22	Versión: <1.0>
Reporte Mensual de Servicio	Fecha: 22/08/2022
RMS 03 ECP	

#### 4. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La disponibilidad del servicio proporcionado durante el periodo de julio agosto del 2022 fue calculada mediante la siguiente fórmula establecida en Anexo Técnico:

MÉTODO DE CÁLCULO
$\% \text{ Disponibilidad} = \left( 1 - \frac{(\Sigma \text{MEFSF})}{(\text{DLP} \times \text{MLD} \times \text{TEO})} \right) \times 100$
DLP.- Días Laborables del Periodo
MLD.-Minutos Laborables por Día= 12hrs x 60mins = 720mins.
TEO.- Total de Equipos en Operación
MEFSF.-Minutos de Equipos Fuera de Servicio por falla en el periodo.

Los parámetros utilizados para realizar los cálculos fueron los siguientes:

Parámetro	Cantidad
DLP.-Días Laborables del Periodo	22
MLD.-Minutos Laborables por Día	720
TEO.-Total de Equipos en Operación	549
MEFSF.-Minutos de Equipos Fuera de Servicio por Falla en el periodo	4017

La Disponibilidad de Servicio que se tuvo en el período del 20 de julio al 19 de agosto del 2022 fue el siguiente:

$$\% \text{ Disponibilidad} = \left( 1 - \frac{4017}{22 \times 720 \times 549} \right) \times 100 = 99.95\%$$

La disponibilidad del servicio proporcionado durante el periodo se puede considerar mayor al 98%, se adjunta archivo concentrado de casos durante todo el periodo del servicio.



Televisión Metropolitana S.A. de C.V. – Canal 22	Versión: <1.0>
Reporte Mensual de Servicio	Fecha: 22/08/2022
RMS 03 ECP	

## 5. TIEMPO DE APROVISIONAMIENTO DE EQUIPOS ADICIONALES

Para este nivel de servicio, se aplicará de forma individual a cada solicitud de atención de fallas, en tanto la deductiva será la sumatoria de todas ellas.

De acuerdo con la siguiente tabla, se realiza el método de cálculo para el Tiempo de Aprovisionamiento de Equipos Adicionales, de la cual se deriva la tabla de abajo.

DESCRIPCIÓN	NIVEL DE SERVICIO	MÉTODO DE CÁLCULO
Tiempo de Aprovechamiento de Equipos Adicionales	10 días hábiles	Si TAEA < 10 días hábiles Cumple Si TAEA > 10 días hábiles No Cumple
Deductivas para ECP, ECC y EV	Se aplicará una deductiva del 5% sobre el precio unitario mensual del bien no entregado por cada día o fracción excedente al nivel de servicio establecido por cada solicitud identificada como "No Cumple".	
Deductivas para EI	Se aplicará una deductiva del 0.1% sobre la facturación total mensual del servicio de impresión por cada día o fracción excedente al nivel de servicio establecido por cada solicitud identificada como "No Cumple".	

En el período de julio agosto del 2022 no se tienen Requerimientos de Equipos adicionales.

## 6. ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS EN EL PERIODO

Al cierre del período del 20 de julio al 19 de agosto de 2022, el total de los equipos (549) del perfil de Equipo de Cómputo Personal se han mantenido en condiciones óptimas de operación.

## 7. ESTADO DE LOS REPORTES E INCIDENTES

La atención de los diferentes requerimientos e incidentes relacionados con el servicio de todos los puntos de servicio se realizan a través de la mesa de servicio, para lo cual a la presente fecha todos los casos generados relacionados a estos servicios se encuentran atendidos.

## 8. ACTIVIDADES A REALIZAR

Derivado de la finalización del Contrato anterior, se están realizando la cancelación de los resguardos anteriores y generándolos para este contrato en ejecución.



