

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

## **1. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS**

**TSJCDMX:** Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.

**CJCDMX:** Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.

**CAT:** Centro de Atención Telefónica Institucional.

**CRM:** Siglas en inglés para denominar el software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management).

**DEGT:** Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

**DOC:** Dirección de Operación y Control

**DEA:** Dirección de Enlace Administrativo

**FORMATEO:** Procedimiento informático que restablece el formato en que se guarda la información en un medio de almacenamiento electrónico como un disco duro, por lo que se pierde el acceso a información guardada previamente; considerado como una forma de borrado.

**DISCO DE IMÁGEN INSTITUCIONAL:** Archivo que encapsula un sistema operativo con sus aplicaciones y configuraciones preinstaladas de acuerdo con las normas de uso informático, sistemas institucionales y equipos de cómputo del TSJCDMX; comúnmente se almacena en discos duros para su fácil replicación en otros discos.

**ITIL, ITIL FOUNDATION:** ITIL son las siglas en inglés de Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (Information Technology Infrastructure Library), es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información. ITIL Foundation es el certificado básico que acredita un conocimiento básico de ITIL en gestión de servicios de tecnologías de la información.

**SISTEMAS DE ENERGÍA ININTERRUMPIDA (NO-BREAKS):** Dispositivos que permiten contar con energía de respaldo en caso de una caída del suministro eléctrico.

**INCIDENCIA/INCIDENTE:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del este o una reducción de la calidad de dicho servicio.

**Ticket, TT o TK:** Número único de seguimiento de incidencia asignado por el CAT.

**CD / DVD:** Dispositivos de almacenamiento óptico



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

**LCD:** Pantalla de cristal líquido (siglas en Inglés)

**SLA:** Acuerdo de Niveles de Servicio (siglas en Inglés)

## **2. SITUACION ACTUAL**

La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, es el área al interior del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, a través de la cual se brindan los Servicios de Infraestructura tecnológica para el TSJCDMX y CJCDMX.

La DEGT tiene un Centro de Atención Telefónica Institucional, el cual funge como punto principal y preferente de contacto entre los usuarios de las Unidades Administrativas, de Apoyo Judicial y Órganos Jurisdiccionales del TSJCDMX y CJCDMX y la gama de productos y servicios que provee la DEGT, a través de proveedores o personal interno.

En el estado actual del Tribunal se presentan diversas complicaciones que dificultan la continuidad en el funcionamiento de los equipos de cómputo tales como

- Escases de refacciones.
- Incremento de costo de refacciones
- Alto costo de mantenimiento.
- Recuperación de piezas usadas.
- Inconformidad con los servicios.
- Incompatibilidad con sistemas institucionales.
- Inestabilidad de software
- Sobrecarga de trabajo

## **GRUPO 1: TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

### **3 ALCANCES**

Se requiere del arrendamiento financiero de los equipos de cómputo para el TSJCDMX, que incluya, computadoras personales, computadoras portátiles (laptop) y computadoras para diseño, a continuación, se mencionan los requerimientos mínimos a considerar en la implementación del servicio, cabe mencionar que deberán ser nuevos, originales, no



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

remanufacturados; con tecnología de vanguardia, para garantizar y optimizar el servicio que brindan las áreas jurisdiccionales y de apoyo judicial del TSJCDMX.

El arrendamiento financiero de los equipos de cómputo para el TSJCDMX deberá cubrir como mínimo el periodo señalado en el "Anexo C".

El servicio deberá estar estructurado de los siguientes elementos:

- Mesa de control.
- Mesa de ayuda.
- Soporte técnico
- Control de inventarios.
- Suministro de equipos.

El TSJCDMX requiere que el proveedor mantenga la continuidad de las operaciones administrativas, de asistencia técnica y todas las que se describen en este anexo técnico que forman parte de los servicios administrados de equipos de cómputo para el TSJCDMX.

El proveedor mantendrá la continuidad de las operaciones que se describen, de manera enunciativa, en el apartado de situación actual así como integrar y operar todos los servicios, requerimientos y demás elementos que se le soliciten en los presentes anexos.

Lo anterior será en pleno apego a los compromisos y metas de servicios que están plasmadas en el rubro de Niveles de Servicio.

Los servicios serán entregados en los domicilios que se describen en el anexo B, sin embargo el TSJCDMX, se reserva el derecho de aumentar o disminuir los sitios donde se prestarán los servicios objeto del presente contrato.

El proveedor tiene la obligación de planear, operar y supervisar los siguientes servicios, bajo la rectoría que le establezca el administrador del contrato.

Dentro de los primeros 10 días hábiles del periodo señalado en el "Anexo C", el proveedor deberá realizar una reunión de trabajo con el personal autorizado por la DEGT; en esta reunión se generará una minuta que deberá ser firmada por todos los participantes y se agregarán a la documentación que se integra para el inicio de los servicios junto con los siguientes documentos:

- Carta donde se entrega el número local y el correo electrónico como único punto de contacto para el personal autorizado por la DEGT.
- Nombres completos con cargo, teléfono de contacto y correo electrónico de todas las personas que componen la lista de personal presentada en la propuesta técnica.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

- Entregará las especificaciones del disco de imagen institucional acordadas entre el proveedor y las áreas involucradas de la DEGT
- Plan de trabajo acordado entre el proveedor y las áreas involucradas de la DEGT donde se mencione el suministro de equipo de cómputo y servicios administrados.
- Directorio de los equipos de radiocomunicación proporcionados por el proveedor.
- Ejemplo del diseño de las "Ordenes de servicio".
- Ejemplo del diseño de las etiquetas para los mantenimientos preventivos.
- Entrega de la pantalla LCD de al menos 45" y herramientas para navegación en web a través del explorador Chrome, ya sea usando interface tipo Smart TV, o computadora, para el monitoreo de los reportes.

#### **4 MESA DE CONTROL.**

La mesa de control será la encargada de la asignación, seguimiento y documentación de los reportes, para asegurar una oportuna atención y solución de los reportes, se ubicará en las instalaciones del proveedor del servicio y será el único punto de contacto con el CAT institucional.

Deberá contar con un número local con las troncales necesarias para seguimiento del proyecto y de los reportes generados en el CAT institucional, el cual deberá ser indicado en la propuesta técnica del participante junto con el comprobante de la propiedad del número a nombre del licitante (factura telefónica o contrato).

Será responsabilidad de la mesa de control llevar el monitoreo del CAT institucional, durante el horario de servicio, para enterarse si se abrió un ticket o si se re-abrió uno antiguamente cerrado de forma errónea.

Será la encargada de supervisar y monitorear los niveles de servicio en cuanto a los reportes generados.

#### **5 MESA DE AYUDA.**

La mesa de ayuda estará en los inmuebles señalados en el anexo B, y será la encargada de dar asesoría telefónica, solución remota o presencial a los usuarios, siempre con un alto control de los niveles de servicio, en términos de calidad, eficiencia y asertividad.

Deberá asegurar la disponibilidad de los servicios apegándose a lo especificado en el anexo B.

Deberá contar con al menos un equipo de cómputo en cada sitio, con acceso a Internet para la recepción y solución de reportes.

## **6 SOPORTE TÉCNICO**

A través del soporte técnico se dará respuesta a todas las incidencias captadas por el CAT institucional relacionadas con el equipo de cómputo que forman parte de los servicios administrados, se proporcionará el servicio de soporte técnico en sitio y suministrará las refacciones nuevas necesarias para dejar en óptimas condiciones de funcionamiento, sin ningún costo adicional para la Institución.

Para llevar a cabo dicho servicio se debe considerar lo siguiente:

- Asignará a un grupo de técnicos e ingenieros suficiente y perfectamente capacitados para la resolución de los problemas y fallas.
- Brindará asistencia en sitio para garantizar una adecuada solución a los reportes de los usuarios del TSJCDMX ubicados en los sitios descritos en el ANEXO B.
- Llevar a cabo el análisis y la evaluación que lleven a la detección del motivo de la falla reportada y a la solución de la misma.
- Realizar las pruebas necesarias para verificar el buen funcionamiento de los componentes de la infraestructura, utilizando para tal efecto las herramientas de diagnóstico recomendadas por los fabricantes.
- Reemplazar todas aquellas refacciones y/o componentes dañados que impidan la correcta operación del equipo de cómputo, colocando refacciones nuevas, sin costo adicional para la Institución.
- El equipo se dejará en las condiciones operativas óptimas.
- Deberá acatarse lo indicado en los niveles de servicio como criterio para determinar la sustitución o reparación de un componente o equipo.
- En los casos que se requiera reemplazo de equipo de cómputo o formateo de disco duro, el proveedor brindará la asesoría y acompañamiento para realizar el respaldo de información en conjunto con el usuario, quien es el responsable de la misma, anexando las evidencias gráficas y métricas en el comprobante del servicio, que den certidumbre a la operación.
- Se tendrá acceso a las instalaciones del TSJCDMX, dentro de los horarios establecidos, siempre y cuando no se vea interrumpida la operación normal de ésta, respetando los sistemas de control y administración de cada uno de los inmuebles.
- Administración de antivirus en sitio: El proveedor deberá llevar a cabo la administración del licenciamiento del antivirus que es propiedad y está ubicada en las instalaciones del TSJCDMX, designando al personal técnico necesario para dicha función, el cual deberá mantener actualizado el antivirus y monitorear el comportamiento de los equipos dados de alta. Esta actividad estará en constante supervisión por el personal de la DEGT, actualmente contamos con el antivirus



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Forefront Endpoint Protection, por lo que solicitamos que el participante cuente con una certificación en Microsoft System Center 2012 R2.

- Actualización y soporte de antivirus: El proveedor deberá llevar a cabo la migración a la última versión del producto antivirus propiedad del TSJCDMX y soporte del mismo durante la vigencia del servicio, para solución instalada.
- Se debe contemplar que para los equipos que no estén en red Institucional, la actualización deberá realizarse en sitio, previa descarga del archivo de definiciones desde la página oficial del proveedor del antivirus.

Los comprobantes de la realización de los mantenimientos preventivos deberán entregarse, de manera de manera física y digitalizada, mensual a la DEGT, en apego al calendario que se deberá acordar durante los 10 primeros días del periodo señalado en el "Anexo C".

En caso de incumplimiento en la entrega total de los comprobantes correspondientes al mes, se aplicarán las penalizaciones correspondientes a mantenimientos preventivos.

## **7 CONTROL DE INVENTARIOS.**

El proveedor deberá implementar una aplicación que permita obtener los inventarios mensualmente con al menos la siguiente información:

- Inventario de equipamiento que permita tener la ubicación, configuración de cada equipo en las diferentes sedes.
- Inventario de las aplicaciones instaladas en el equipamiento
- Monitoreo de la utilización del equipamiento.

El proveedor deberá proporcionar la base de datos, en un formato compatible a fin de importarla al CAT institucional, con información de los usuarios que contenga:

- Nombre del usuario
- Área de adscripción
- Puesto
- Cargo
- Número de empleado
- Ubicación
- Números de contacto (extensión o teléfono)
- Número de serie
- Perfil del equipo
- Otros que por necesidades del TSJCDMX se requirieran.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Mensualmente deberá notificar las actualizaciones que se den como consecuencia de un cambio, reubicación o reasignación del equipo de cómputo.

## **8 SUMINISTRO DE EQUIPO**

A partir de la fecha señalada en el "Anexo C", el proveedor deberá iniciar las tareas relacionadas con el suministro de equipo de cómputo de acuerdo con las características especificadas en los anexos técnicos; bajo ninguna circunstancia se aceptará que el proveedor suministre equipamiento con características inferiores a las descritas en este anexo.

El suministro de equipos de cómputo para el TSJCDMX, deben incluir lo siguiente:

- Entrega en sitio de los equipos de cómputo.
- Despliegue de los equipos de cómputo: sustitución, instalación, configuración asesoría para migración de información, puesta a punto y destrucción de la información de los equipos de cómputo a retirar.
- Administración y el suministro partes y refacciones.
- Reubicación de equipos de cómputo nuevos y viejos.

El proveedor deberá considerar como parte de la sustitución del nuevo equipamiento de cómputo la migración de información de los equipos anteriores a los nuevos así como el borrado de la información.

En acuerdo a las "NORMAS GENERALES PARA EL USO, APROVECHAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA Y DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA, AMBOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO" será el usuario el responsable de realizar la migración de información del equipamiento que se encuentra actualmente en operación a los nuevos equipos y el proveedor, bajo la supervisión de la DEGT, brindará la asesoría y el acompañamiento para esta actividad.

Una vez concluida la migración, el proveedor, bajo la supervisión de la DEGT, realizará la destrucción de la información de los equipos a retirar.

El proveedor será el responsable de realizar la configuración de red, directorio activo, impresoras y dispositivos adicionales durante la sustitución de equipos y como parte del servicio especificado en el presente anexo.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Una vez adjudicado el proveedor, la DEGT lo convocará a una reunión inicial con las áreas involucradas para definir:

- Plan de trabajo para el suministro de equipo, con un plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C".
- Definición de actividades.
- Manejo y apego de procedimientos institucionales.
- Definición de requerimientos mínimos a incluir en disco de imagen institucional de acuerdo con el perfil señalado en las tablas siguientes:

PERFIL	CANTIDAD
Perfil básico ethernet	4,949
Perfil básico wireless	996
Perfil ejecutivo ethernet	1,171
Perfil ejecutivo wireless	255
Perfil desarrollador	43
Perfil laptop	40
Perfil diseñador	35
<b>Total</b>	<b>7,489</b>

El proveedor se compromete a suministrar la totalidad de los equipos de cómputo en un plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C", en caso de no cumplir con este plazo se aplicará las penalizaciones correspondientes al suministro de equipos de cómputo.

El tiempo que invierta en este suministro deberá compensarse al final del contrato, añadiendo este tiempo a la vigencia estipulada en el anexo C, proporcionando todos los servicios mencionados en este anexo sin costo adicional para la institución, así como los entregables correspondientes, de no ser proporcionado el tiempo de compensación, se aplicará las penalizaciones correspondientes al suministro de equipos de cómputo sobre la fianza del proveedor.

En caso que durante el suministro existan causas de retraso al suministro atribuibles a la institución, deberán ser notificadas con oportunidad y por escrito a la DEGT, anexando las evidencias correspondientes para validar y gestionar las acciones necesarias conforme a las políticas y procedimientos de la propia institución. Si esta situación excede de los plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C", los equipos deberán entregarse a resguardo de la DEGT, en espera de que se den las



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

condiciones adecuadas para la conclusión del suministro. Para este supuesto no se aplicarán las penalizaciones y no se contemplará como tiempo a compensar.

## **9 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL EQUIPO DE CÓMPUTO POR PERFIL**

### **a. Perfil básico ethernet**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS</b>
Procesador	APU - Con energía de diseño térmico, 65W máximo, de 2 Cores y Tecnología de Virtualización
Velocidad	3.8 GHZ de frecuencia turbo
ChipSet	B350
Teclado	Latinoamericano conexión USB en español tipo QWERTY (con "Ñ", acentos y las demás teclas del idioma español), de la misma marca del equipo
Gabinete	Small form factor
Ranuras	1 PCI x16, 2 PCI x1, M.2 card slots: 2 (1 for WLAN, 1 for SSD)
Fuente de Poder	Mínimo de 210 Watts con 85% PSU
Mouse	Óptico, alámbrico y conexión USB de la misma marca del equipo
Gráficos	Radeon R5 series integrados.
Memoria	4 GB DDR4, 2400 UDIMM. Con crecimiento máximo a 64GB a través de cuatro ranuras libres antes de configurar.
Puertos y conectores	Puertos USB 8 totales. Frontales: 4 USB 3.1; Traseros: 2 USB 2.0 y 2 USB 3.1, 2 PS2, 1 RJ45 (Ethernet), 1 VGA, 1 Serial y 2 Display Port.
Disco Duro	500GB SATA 7200 RPM de 3.5"
Comunicaciones	Ethernet 10/100/1000
Óptico	Drive DVD +/-RW SATA 1.5Gb/s
Audio	Integrado de alta definición Realtek ALC662 de 1.5watts
Monitor	19.5" Resolución de 1440x900", aspecto de radio 16:10, contraste de radio 1000:1, conector VGA (mínimo), PSU máximo de 20watts, certificaciones EPEAT, ENERGY STAR 6.0, TCO 6.0, VESA DPMS-compliant. Característica ROSH
Seguridad del Hardware	Ranura tipo Kensington en el Chassis. Deberá contar con la capacidad de enviar una alerta vía red al administrador cuando este se habrá, (Chassis Intrusion Switch) de fábrica. Candado físico de seguridad desde su diseño del mismo fabricante del equipo.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Licenciamiento del Sistema Operativo:	Licencia de Windows 10 Profesional en español a 64Bits, pre-instalado de fábrica Software de ofimática
Varios:	Todos los componentes solicitados deberán ser instalados o proporcionados por el fabricante, sin impacto en perjuicio del diseño del equipo. La Motherboard propietaria y diseñada por el fabricante del hardware. Sin alteraciones, calcomanías, ni correcciones de ingeniería. Deberá contar con la marca del equipo a ofertar (una sola marca). Administración DMI propietario del fabricante del equipo con acceso al setup por medio de password de Administrador y/o usuario.
Compatibilidad	Se requiere que el equipo ofertado sea compatible con Windows 10, por lo que la marca y la familia del equipo ofertado deberá estar registrado en el Windows Catalogo del sitio de Microsoft, en la sección de Systems, Desktop PC'S
Soporte WEB	El fabricante del equipo ofertado por el Licitante, deberá contar con una página web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados.
BIOS	Propietario del fabricante o con derechos reservados para el fabricante en idioma español o inglés
Certificado	Se requiere un certificado que constate que el equipo no emite partículas nocivas al ser humano
Agente de Seguridad	Deberá contar con un agente instalado (No Activado) que permita el rastreo del equipo en caso de robo o extravío. Dicho agente deberá: a) Residir permanentemente en el BIOS del equipo. b) Ser persistente a cualquier intento de manipulación o eliminación, incluyendo pero no limitado a: reinstalación del sistema operativo, formateo o reemplazo del disco duro y reinstalación del BIOS. El servicio será administrado desde una consola virtual con una vigencia igual a la garantía del equipo. Este sistema o servicio de seguridad, deberá incluir un componente imborrable, persistente y no reflasheable en el BIOS/Firmware que le permita en caso de que se instale un nuevo sistema operativo, poder continuar reportando el Hardware, Software, ubicación del equipo, y datos en riesgo, incluso si el firmware del dispositivo es formateado o el disco duro es sustituido. Dicho servicio va a poder borrar información, bloquear el dispositivo y recuperar archivos de forma remota.

**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Recuperación del Sistema.	El equipo deberá de tener toda la información necesaria para la recuperación de sistema operativo, drivers y configuración de fábrica en una partición oculta del disco duro.
Certificación Ambiental	El equipo ofertado deberá cumplir con Herramienta de Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos con una calificación "Gold", para garantizar que cumple al máximo con los estándares ambientales vigentes.
Garantía	3 años en partes y mano de obra en sitio, emitida directamente por el fabricante del equipo, sin costo adicional. El fabricante deberá de contar con centro de servicio en la ciudad, avalado con carta del mismo.
Estándares de Calidad	<p>Para garantizar que los procesos de fabricación de los bienes ofertados están bajo una certificación normativa, el (los) licitante (es) entregará copia simple de los siguientes Certificados de Calidad: ISO9001:2008 e ISO-14001:2004. Todos expedidos por un organismo independiente acreditado como certificador de orden nacional o internacional. Copia de certificados NOM-019-SCFI-1998 y/o UL 1950, dicho certificado deberá indicar la marca y modelo del bien propuesto. Estos certificados deberán estar vigentes a la fecha de apertura de proposiciones técnicas y dentro de los países de origen, deberá estar México.</p> <p>Se deberá demostrar que en la fabricación de los equipos ofertados se restringe el uso de materiales peligrosos como el plomo y el mercurio, mediante el cumplimiento de la directiva "Restriction of Hazardous Substances". El fabricante del equipo de cómputo deberá aparecer en la pagina del DMTF bajo la categoría de Leadership o Board Member. Adicionalmente, el licitante presentará carta del fabricante, firmada por el representante legal, que lo acredite como distribuidor autorizado y que cumple con las normas y certificaciones antes mencionadas.</p>

**b. Perfil básico wireless**

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
Procesador	APU - Con energía de diseño térmico, 65W máximo, de 2 Cores y Tecnología de Virtualización
Velocidad	3.8 GHZ de frecuencia turbo
ChipSet	B350
Teclado	Latinoamericano conexión USB en español tipo QWERTY (con "Ñ", acentos y las demás teclas del idioma español), de la misma marca del equipo



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Gabinete	Small Form Factor
Ranuras	1 PCI x16, 2 PCI x1, M.2 card slots: 2 (1 for WLAN, 1 for SSD)
Fuente de Poder	Mínimo de 210 Watts con 85% PSU
Mouse	Óptico, alámbrico y conexión USB de la misma marca del equipo
Gráficos	Radeon R5 series integrados.
Memoria	4 GB DDR4, 2400 UDIMM. Con crecimiento máximo a 64GB a través de cuatro ranuras libres antes de configurar.
Puertos y conectores	Puertos USB 8 totales. Frontales: 4 USB 3.1; Traseros: 2 USB 2.0 y 2 USB 3.1, 2 PS2, 1 RJ45 (Ethernet), 1 VGA, 1 Serial y 2 Display Port.
Disco Duro	500GB SATA 7200 RPM de 3.5"
Comunicaciones	Ethernet 10/100/1000 – Wireless 11ac
Óptico	Drive DVD +/-RW SATA 1.5Gb/s
Audio	Integrado de alta definición Realtek ALC662 de 1.5watts
Monitor	19.5" Resolución de 1440x900", aspecto de radio 16:10, contraste de radio 1000:1, conector VGA (mínimo), PSU máximo de 20watts, certificaciones EPEAT, ENERGY STAR 6.0, TCO 6.0, VESA DPMS-compliant. Característica ROSH
Seguridad del Hardware	Ranura tipo Kensington en el Chassis. Deberá contar con la capacidad de enviar una alerta vía red al administrador cuando este se habrá, (Chassis Intrusion Switch) de fábrica. Candado físico de seguridad desde su diseño del mismo fabricante del equipo.
Licenciamiento del Sistema Operativo:	Licencia de Windows 10 Profesional en español a 64Bits, pre-instalado de fábrica Software de ofimática
Varios:	Todos los componentes solicitados deberán ser instalados o proporcionados por el fabricante, sin impacto en perjuicio del diseño del equipo. La Motherboard propietaria y diseñada por el fabricante del hardware. Sin alteraciones, calcomanías, ni correcciones de ingeniería. Deberá contar con la marca del equipo a ofertar (una sola marca). Administración DMI propietario del fabricante del equipo con acceso al setup por medio de password de Administrador y/o usuario.
Compatibilidad	Se requiere que el equipo ofertado sea compatible con Windows 10, por lo que la marca y la familia del equipo ofertado deberá estar registrado en el Windows Catalogo del sitio de Microsoft, en la sección de Systems, Desktop PC'S



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Soporte WEB	El fabricante del equipo ofertado por el Licitante, deberá contar con una página web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados.
BIOS	Propietario del fabricante o con derechos reservados para el fabricante en idioma español o inglés
Certificado	Se requiere un Certificado que constate que el equipo no emite partículas nocivas al ser humano
Agente de Seguridad	Deberá contar con un agente instalado (No Activado) que permita el rastreo del equipo en caso de robo o extravío. Dicho agente deberá: a) Residir permanentemente en el BIOS del equipo. b) Ser persistente a cualquier intento de manipulación o eliminación, incluyendo pero no limitado a: reinstalación del sistema operativo, formateo o reemplazo del disco duro y reinstalación del BIOS. El servicio será administrado desde una consola virtual con una vigencia igual a la garantía del equipo. Este sistema o servicio de seguridad, deberá incluir un componente imborrable, persistente y no reflasheable en el BIOS/Firmware que le permita en caso de que se instale un nuevo sistema operativo, poder continuar reportando el Hardware, Software, ubicación del equipo, y datos en riesgo, incluso si el firmware del dispositivo es formateado o el disco duro es sustituido. Dicho servicio va a poder borrar información, bloquear el dispositivo y recuperar archivos de forma remota.
Recuperación del Sistema.	El equipo deberá de tener toda la información necesaria para la recuperación de sistema operativo, drivers y configuración de fábrica en una partición oculta del disco duro.
Certificación Ambiental	El equipo ofertado deberá cumplir con Herramienta de Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos con una calificación "Gold", para garantizar que cumple al máximo con los estándares ambientales vigentes.
Garantía	3 años en partes y mano de obra en sitio, emitida directamente por el fabricante del equipo, sin costo adicional. El fabricante deberá de contar con centro de servicio en la ciudad, avalado con carta del mismo.
Estándares de Calidad	Para garantizar que los procesos de fabricación de los bienes ofertados están bajo una certificación normativa, el (los) licitante (es) entregará copia simple de los siguientes Certificados de Calidad: ISO9001:2008 e ISO-14001:2004. Todos expedidos por un organismo independiente acreditado como certificador de orden nacional o internacional. Copia de certificados NOM-019-SCFI-

**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

	<p>1998 y/o UL 1950, dicho certificado deberá indicar la marca y modelo del bien propuesto. Estos certificados deberán estar vigentes a la fecha de apertura de proposiciones técnicas y dentro de los países de origen, deberá estar México.</p> <p>Se deberá demostrar que en la fabricación de los equipos ofertados se restringe el uso de materiales peligrosos como el plomo y el mercurio, mediante el cumplimiento de la directiva "Restriction of Hazardous Substances". El fabricante del equipo de cómputo deberá aparecer en la pagina del DMTF bajo la categoría de Leadership o Board Member. Adicionalmente, el licitante presentará carta del fabricante, firmada por el representante legal, que lo acredite como distribuidor autorizado y que cumple con las normas y certificaciones antes mencionadas.</p>
--	---

**c. Perfil ejecutivo ethernet**

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
Procesador	APU - Con energía de diseño térmico, 65W máximo, de 4 Cores y Tecnología de Virtualización
Velocidad	3.8 GHZ de frecuencia turbo
ChipSet	B350
Teclado	Latinoamericano conexión USB en español tipo QWERTY (con "Ñ", acentos y las demás teclas del idioma español), de la misma marca del equipo
Gabinete	Small Form Factor
Ranuras	1 PCI x16, 2 PCI x1, M.2 card slots: 2 (1 for WLAN, 1 for SSD)
Fuente de Poder	Mínimo de 210 Watts con 85% PSU
Mouse	Óptico, alámbrico y conexión USB de la misma marca del equipo
Gráficos	Radeon R7 series integrados.
Memoria	8 GB DDR4, 2400 UDIMM, en dos DIMMs. Con crecimiento máximo a 64GB a través de cuatro ranuras libres antes de configurar.
Puertos y conectores	Puertos USB 8 totales. Frontales: 4 USB 3.1; Traseros: 2 USB 2.0 y 2 USB 3.1, 2 PS2, 1 RJ45 (Ethernet), 1 VGA, 1 Serial y 2 Display Port.
Disco Duro	500GB SATA 7200 RPM de 3.5"
Comunicaciones	Ethernet 10/100/1000
Óptico	Drive DVD +/-RW SATA 1.5Gb/s
Audio	Integrado de alta definición Realtek ALC662 de 1.5watts



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Monitor	21.5" Resolución de 1920x1080", aspecto de radio 16:09, contraste de radio 1000:01, conector VGA y DP (mínimo), PSU de 20watts tipical, certificaciones EPEAT GOLD, ENERGY STAR 6.0, TCO 6.0, Característica ROSH
Seguridad del Hardware	Ranura tipo Kensington en el Chassis. Deberá contar con la capacidad de enviar una alerta vía red al administrador cuando este se habrá, (Chassis Intrusion Switch) de fábrica. Candado físico de seguridad desde su diseño del mismo fabricante del equipo.
Licenciamiento del Sistema Operativo:	Licencia de Windows 10 Profesional en español a 64Bits, pre-instalado de fábrica Software de ofimática
Varios:	Todos los componentes solicitados deberán ser instalados o proporcionados por el fabricante, sin impacto en perjuicio del diseño del equipo. La Motherboard propietaria y diseñada por el fabricante del hardware. Sin alteraciones, calcomanías, ni correcciones de ingeniería. Deberá contar con la marca del equipo a ofertar (una sola marca). Administración DMI propietario del fabricante del equipo con acceso al setup por medio de password de Administrador y/o usuario.
Compatibilidad	Se requiere que el equipo ofertado sea compatible con Windows 10, por lo que la marca y la familia del equipo ofertado deberá estar registrado en el Windows Catalogo del sitio de Microsoft, en la sección de Systems, Desktop PC'S
Soporte WEB	El fabricante del equipo ofertado por el Licitante, deberá contar con una página web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados.
BIOS	Propietario del fabricante o con derechos reservados para el fabricante en idioma español o inglés
Certificado	Se requiere un Certificado que constate que el equipo no emite partículas nocivas al ser humano
Agente de Seguridad	Deberá contar con un agente instalado (No Activado) que permita el rastreo del equipo en caso de robo o extravío. Dicho agente deberá: a) Residir permanentemente en el BIOS del equipo. b) Ser persistente a cualquier intento de manipulación o eliminación, incluyendo pero no limitado a: reinstalación del sistema operativo, formateo o reemplazo del disco duro y reinstalación del BIOS. El servicio será administrado desde una consola virtual con una vigencia igual a la garantía del equipo.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

	<p>Este sistema o servicio de seguridad, deberá incluir un componente imborrable, persistente y no reflasheable en el BIOS/Firmware que le permita en caso de que se instale un nuevo sistema operativo, poder continuar reportando el Hardware, Software, ubicación del equipo, y datos en riesgo, incluso si el firmware del dispositivo es formateado o el disco duro es sustituido. Dicho servicio va a poder borrar información, bloquear el dispositivo y recuperar archivos de forma remota.</p>
Recuperación del Sistema.	<p>El equipo deberá de tener toda la información necesaria para la recuperación de sistema operativo, drivers y configuración de fábrica en una partición oculta del disco duro.</p>
Certificación Ambiental	<p>El equipo ofertado deberá cumplir con Herramienta de Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos con una calificación "Gold", para garantizar que cumple al máximo con los estándares ambientales vigentes.</p>
Garantía	<p>3 años en partes y mano de obra en sitio, emitida directamente por el fabricante del equipo, sin costo adicional. El fabricante deberá de contar con centro de servicio en la ciudad, avalado con carta del mismo.</p>
Estándares de Calidad	<p>Para garantizar que los procesos de fabricación de los bienes ofertados están bajo una certificación normativa, el (los) licitante (es) entregará copia simple de los siguientes Certificados de Calidad: ISO9001:2008 e ISO-14001:2004. Todos expedidos por un organismo independiente acreditado como certificador de orden nacional o internacional. Copia de certificados NOM-019-SCFI-1998 y/o UL 1950, dicho certificado deberá indicar la marca y modelo del bien propuesto. Estos certificados deberán estar vigentes a la fecha de apertura de proposiciones técnicas y dentro de los países de origen, deberá estar México.</p> <p>Se deberá demostrar que en la fabricación de los equipos ofertados se restringe el uso de materiales peligrosos como el plomo y el mercurio, mediante el cumplimiento de la directiva "Restriction of Hazardous Substances". El fabricante del equipo de cómputo deberá aparecer en la pagina del DMTF bajo la categoría de Leadership o Board Member. Adicionalmente, el licitante presentará carta del fabricante, firmada por el representante legal, que lo acredite como distribuidor autorizado y que cumple con las normas y certificaciones antes mencionadas.</p>



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

**d. Perfil ejecutivo wireless**

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
Procesador	APU - Con energía de diseño térmico, 65W máximo, de 4 Cores y Tecnología de Virtualización
Velocidad	3.8 GHZ de frecuencia turbo
ChipSet	B350
Teclado	Latinoamericano conexión USB en español tipo QWERTY (con "Ñ", acentos y las demás teclas del idioma español), de la misma marca del equipo
Gabinete	Small Form Factor
Ranuras	1 PCI x16, 2 PCI x1, M.2 card slots: 2 (1 for WLAN, 1 for SSD)
Fuente de Poder	Mínimo de 210 Watts con 85% PSU
Mouse	Óptico, alámbrico y conexión USB de la misma marca del equipo
Gráficos	Radeon R7 series integrados.
Memoria	8 GB DDR4, 2400 UDIMM, en dos DIMMs. Con crecimiento máximo a 64GB a través de cuatro ranuras libres antes de configurar.
Puertos y conectores	Puertos USB 8 totales. Frontales: 4 USB 3.1; Traseros: 2 USB 2.0 y 2 USB 3.1, 2 PS2, 1 RJ45 (Ethernet), 1 VGA, 1 Serial y 2 Display Port.
Disco Duro	500GB SATA 7200 RPM de 3.5"
Comunicaciones	Ethernet 10/100/1000 - Wireless 11ac
Óptico	Drive DVD +/-RW SATA 1.5Gb/s
Audio	Integrado de alta definición Realtek ALC662 de 1.5watts
Monitor	21.5" Resolución de 1920x1080", aspecto de radio 16:09, contraste de radio 1000:01, conector VGA y DP (mínimo), PSU de 20watts tipical, certificaciones EPEAT GOLD, ENERGY STAR 6.0, TCO 6.0, Característica ROHS
Seguridad del Hardware	Ranura tipo Kensington en el Chassis. Deberá contar con la capacidad de enviar una alerta vía red al administrador cuando este se habrá, (Chassis Intrusion Switch) de fábrica. Candado físico de seguridad desde su diseño del mismo fabricante del equipo.
Licenciamiento del Sistema Operativo:	Licencia de Windows 10 Profesional en español a 64Bits, pre-instalado de fábrica Software de ofimática



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Varios:	<p>Todos los componentes solicitados deberán ser instalados o proporcionados por el fabricante, sin impacto en perjuicio del diseño del equipo.</p> <p>La Motherboard propietaria y diseñada por el fabricante del hardware. Sin alteraciones, calcomanías, ni correcciones de ingeniería. Deberá contar con la marca del equipo a ofertar (una sola marca). Administración DMI propietario del fabricante del equipo con acceso al setup por medio de password de Administrador y/o usuario.</p>
Compatibilidad	Se requiere que el equipo ofertado sea compatible con Windows 10, por lo que la marca y la familia del equipo ofertado deberá estar registrado en el Windows Catalogo del sitio de Microsoft, en la sección de Systems, Desktop PC'S
Soporte WEB	El fabricante del equipo ofertado por el Licitante, deberá contar con una página web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados.
BIOS	Propietario del fabricante o con derechos reservados para el fabricante en idioma español o inglés
Certificado	Se requiere un Certificado que constate que el equipo no emite partículas nocivas al ser humano
Agente de Seguridad	<p>Deberá contar con un agente instalado (No Activado) que permita el rastreo del equipo en caso de robo o extravío. Dicho agente deberá: a) Residir permanentemente en el BIOS del equipo. b) Ser persistente a cualquier intento de manipulación o eliminación, incluyendo pero no limitado a: reinstalación del sistema operativo, formateo o reemplazo del disco duro y reinstalación del BIOS. El servicio será administrado desde una consola virtual con una vigencia igual a la garantía del equipo.</p> <p>Este sistema o servicio de seguridad, deberá incluir un componente imborrable, persistente y no reflasheable en el BIOS/Firmware que le permita en caso de que se instale un nuevo sistema operativo, poder continuar reportando el Hardware, Software, ubicación del equipo, y datos en riesgo, incluso si el firmware del dispositivo es formateado o el disco duro es sustituido. Dicho servicio va a poder borrar información, bloquear el dispositivo y recuperar archivos de forma remota.</p>
Recuperación del Sistema.	El equipo deberá de tener toda la información necesaria para la recuperación de sistema operativo, drivers y configuración de fábrica en una partición oculta del disco duro.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Certificación Ambiental	El equipo ofertado deberá cumplir con Herramienta de Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos con una calificación "Gold", para garantizar que cumple al máximo con los estándares ambientales vigentes.
Garantía	3 años en partes y mano de obra en sitio, emitida directamente por el fabricante del equipo, sin costo adicional. El fabricante deberá de contar con centro de servicio en la ciudad, avalado con carta del mismo.
Estándares de Calidad	Para garantizar que los procesos de fabricación de los bienes ofertados están bajo una certificación normativa, el (los) licitante (es) entregará copia simple de los siguientes Certificados de Calidad: ISO9001:2008 e ISO-14001:2004. Todos expedidos por un organismo independiente acreditado como certificador de orden nacional o internacional. Copia de certificados NOM-019-SCFI-1998 y/o UL 1950, dicho certificado deberá indicar la marca y modelo del bien propuesto. Estos certificados deberán estar vigentes a la fecha de apertura de proposiciones técnicas y dentro de los países de origen, deberá estar México.  Se deberá demostrar que en la fabricación de los equipos ofertados se restringe el uso de materiales peligrosos como el plomo y el mercurio, mediante el cumplimiento de la directiva "Restriction of Hazardous Substances". El fabricante del equipo de cómputo deberá aparecer en la pagina del DMTF bajo la categoría de Leadership o Board Member. Adicionalmente, el licitante presentará carta del fabricante, firmada por el representante legal, que lo acredite como distribuidor autorizado y que cumple con las normas y certificaciones antes mencionadas.
<b>Unidad de energía ininterrumpida</b>	
Tecnología	Interactiva con regulación automática de voltaje, rango de entrada sin operar en baterías: 84V a 146V
Capacidad UPS	350 Watts y mínimo eficiencia en línea del 95%
Tiempo de respaldo	20 minutos dando respaldo a la PC e iniciando el apagado correcto y automático. Apagar el UPS de manera automática 2 minutos después.
Tiempo de transferencia línea / batería	Máximo de 5 milisegundos
Control(es)	Frontales o superiores para: encendido, apagado, auto-prueba
Indicador(es) de señal	Indicador(es) LED multifunción, para: encendido, en batería, sobrecarga, batería baja

**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Alarma	Audible, desactivada para evitar el ruido excesivo en las instalaciones (deberá permitir su activación cuando se solicite)
Conecotor de alimentación	Tipo nema 5-15P
Contactos	8 tipo nema 5-15R integrados al equipo con supresión de CA instantánea de 400 joules, al menos 4 de éstos contactos deberán tener respaldo de batería.
Certificaciones	NOM-001-SCFI-1993, NMX-I-163-NYCE-2016, ISO 9001:2008 de diseño y fabricación y Norma UL 1778
Garantía	En todo el equipo incluyendo batería y el tiempo de respaldo, durante la vigencia del contrato

**e. Perfil desarrollador**

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
Procesador	APU - Con energía de diseño térmico, 65W máximo, de 4 Cores y Tecnología de Virtualización
Velocidad	4.2 GHZ de frecuencia turbo
ChipSet	B350
Teclado	Latinoamericano conexión USB en español tipo QWERTY (con "Ñ", acentos y las demás teclas del idioma español), de la misma marca del equipo
Gabinete	Small Form Factor
Ranuras	1 PCI x16, 2 PCI x1, M.2 card slots: 2 (1 for WLAN, 1 for SSD)
Fuente de Poder	Mínimo de 210 Watts con 85% PSU
Mouse	Óptico, alámbrico y conexión USB de la misma marca del equipo
Gráficos	NVIDIA Geforce GT730 2GB DDR5
Memoria	8 GB DDR4, 2400 UDIMM, en dos DIMMs. Con crecimiento máximo a 64GB a través de cuatro ranuras libres antes de configurar.
Puertos y conectores	Puertos USB 8 totales. Frontales: 4 USB 3.1; Traseros: 2 USB 2.0 y 2 USB 3.1, 2 PS2, 1 RJ45 (Ethernet), 1 VGA, 1 Serial y 2 Display Port.
Disco Duro	1TB SATA3 7200 RPM de 3.5"
Comunicaciones	Ethernet 10/100/1000



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Óptico	Drive DVD +/-RW SATA 1.5Gb/s
Audio	Integrado de alta definición Realtek ALC662 de 1.5watts
Monitor	23" Resolución de 1920x1080", aspecto de radio 16:09, contraste de radio 1000:01, conector VGA y DP (mínimo), PSU de 20watts tipical, certificaciones EPEAT GOLD, ENERGY STAR 6.0, TCO 7.0, Característica ROSH
Seguridad del Hardware	Ranura tipo Kensington en el Chassis. Deberá contar con la capacidad de enviar una alerta vía red al administrador cuando este se habrá, (Chassis Intrusion Switch) de fábrica. Candado físico de seguridad desde su diseño del mismo fabricante del equipo.
Licenciamiento del Sistema Operativo:	Licencia de Windows 10 Profesional en español a 64Bits, pre-instalado de fábrica Software de ofimática
Varios:	Todos los componentes solicitados deberán ser instalados o proporcionados por el fabricante, sin impacto en perjuicio del diseño del equipo. La Motherboard propietaria y diseñada por el fabricante del hardware. Sin alteraciones, calcomanías, ni correcciones de ingeniería. Deberá contar con la marca del equipo a ofertar (una sola marca). Administración DMI propietario del fabricante del equipo con acceso al setup por medio de password de Administrador y/o usuario.
Compatibilidad	Se requiere que el equipo ofertado sea compatible con Windows 10, por lo que la marca y la familia del equipo ofertado deberá estar registrado en el Windows Catalogo del sitio de Microsoft, en la sección de Systems, Desktop PC'S
Soporte WEB	El fabricante del equipo ofertado por el Licitante, deberá contar con una página web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados.
BIOS	Propietario del fabricante o con derechos reservados para el fabricante en idioma español o inglés



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Agente de Seguridad	<p>Deberá contar con un agente instalado (No Activado) que permita el rastreo del equipo en caso de robo o extravío. Dicho agente deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Residir permanentemente en el BIOS del equipo.</li><li>b) Ser persistente a cualquier intento de manipulación o eliminación, incluyendo pero no limitado a:</li><li>reinstalación del sistema operativo,</li><li>formateo o reemplazo del disco duro y reinstalación del BIOS.</li></ul> <p>El servicio será administrado desde una consola virtual con una vigencia igual a la garantía del equipo.</p> <p>Este sistema o servicio de seguridad, deberá incluir un componente imborrable, persistente y no reflasheable en el BIOS/Firmware que le permita en caso de que se instale un nuevo sistema operativo, poder continuar reportando el Hardware, Software, ubicación del equipo, y datos en riesgo, incluso si el firmware del dispositivo es formateado o el disco duro es sustituido. Dicho servicio va a poder borrar información, bloquear el dispositivo y recuperar archivos de forma remota.</p>
Recuperación del Sistema.	El equipo deberá de tener toda la información necesaria para la recuperación de sistema operativo, drivers y configuración de fábrica en una partición oculta del disco duro.
Certificación Ambiental	El equipo ofertado deberá cumplir con Herramienta de Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos con una calificación "Gold", para garantizar que cumple al máximo con los estándares ambientales vigentes.
Garantía	3 años en partes y mano de obra en sitio, emitida directamente por el fabricante del equipo, sin costo adicional. El fabricante deberá de contar con centro de servicio en la ciudad, avalado con carta del mismo.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Estándares de Calidad	<p>Para garantizar que los procesos de fabricación de los bienes ofertados están bajo una certificación normativa, el (los) licitante (es) entregará copia simple de los siguientes Certificados de Calidad: ISO9001:2008 e ISO-14001:2004. Todos expedidos por un organismo independiente acreditado como certificador de orden nacional o internacional. Copia de certificados NOM-019-SCFI-1998 y/o UL 1950, dicho certificado deberá indicar la marca y modelo del bien propuesto. Estos certificados deberán estar vigentes a la fecha de apertura de proposiciones técnicas y dentro de los países de origen, deberá estar México.</p> <p>Se deberá demostrar que en la fabricación de los equipos ofertados se restringe el uso de materiales peligrosos como el plomo y el mercurio, mediante el cumplimiento de la directiva "Restriction of Hazardous Substances". El fabricante del equipo de cómputo deberá aparecer en la pagina del DMTF bajo la categoría de Leadership o Board Member. Adicionalmente, el licitante presentará carta del fabricante, firmada por el representante legal, que lo acredite como distribuidor autorizado y que cumple con las normas y certificaciones antes mencionadas.</p>
Certificado	Se requiere un Certificado que constate que el equipo no emite partículas nocivas al ser humano
Unidad de energía ininterrumpida	
Tecnología	Interactiva con regulación automática de voltaje, rango de entrada sin operar en baterías: 84V a 146V
Capacidad UPS	350 Watts y mínimo eficiencia en línea del 95%
Tiempo de respaldo	20 minutos dando respaldo a la PC e iniciando el apagado correcto y automático. Apagar el UPS de manera automática 2 minutos después.
Tiempo de transferencia línea / batería	Máximo de 5 milisegundos
Control(es)	Frontales o superiores para: encendido, apagado, auto-prueba
Indicador(es) de señal	Indicador(es) LED multifunción, para: encendido, en batería, sobrecarga, batería baja



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Alarma	Audible, desactivada para evitar el ruido excesivo en las instalaciones (deberá permitir su activación cuando se solicite)
Conecotor de alimentación	Tipo nema 5-15P
Contactos	8 tipo nema 5-15R integrados al equipo con supresión de CA instantánea de 400 joules, al menos 4 de éstos contactos deberán tener respaldo de batería.
Certificaciones	NOM-001-SCFI-1993, NMX-I-163-NYCE-2016, ISO 9001:2008 de diseño y fabricación y Norma UL 1778
Garantía	En todo el equipo incluyendo batería y el tiempo de respaldo, durante la vigencia del contrato
<b>Unidad de energía ininterrumpida</b>	
Tecnología	Interactiva con regulación automática de voltaje, rango de entrada sin operar en baterías: 84V a 146V
Capacidad UPS	350 Watts y mínimo eficiencia en línea del 95%
Tiempo de respaldo	20 minutos dando respaldo a la PC e iniciando el apagado correcto y automático. Apagar el UPS de manera automática 2 minutos después.
Tiempo de transferencia línea / batería	Máximo de 5 milisegundos
Control(es)	Frontales o superiores para: encendido, apagado, auto-prueba
Indicador(es) de señal	Indicador(es) LED multifunción, para: encendido, en batería, sobrecarga, batería baja
Alarma	Audible, desactivada para evitar el ruido excesivo en las instalaciones (deberá permitir su activación cuando se solicite)
Conecotor de alimentación	Tipo nema 5-15P
Contactos	8 tipo nema 5-15R integrados al equipo con supresión de CA instantánea de 400 joules, al menos 4 de éstos contactos deberán tener respaldo de batería.
Certificaciones	NOM-001-SCFI-1993, NMX-I-163-NYCE-2016, ISO 9001:2008 de diseño y fabricación y Norma UL 1778



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Garantía	En todo el equipo incluyendo batería y el tiempo de respaldo, durante la vigencia del contrato
----------	--

**f. Perfil laptop**

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
Procesador	2.80 GHz hasta 3.90 GHz 4 MB cache
Chipset	SoC (System on Chip)
BIOS	El BIOS deberá ser desarrollado y propietario del fabricante del equipo, con la capacidad SMBIOS, en idioma español o inglés, deberá contener seguridad UEFI, con opciones de habilitar e inhabilitar puertos del equipo.
Tarjeta Madre	Desarrollada, fabricada y con derechos reservados del fabricante del equipo, deberá llevar una imagen grabada de la marca así como el número de parte o número de refaccion, no se aceptaran calcomanias.
Display	14" FHD (1920x1080) antireflejo, con 250 nits
Memoria RAM	8 Gb DDR4 2133 en 1 slot.
Almacenamiento	Se requiere 256Gb se aceptan formatos SSD y M.2
Video	Chipset grafico Intel HD620
Audio	Audio integrado Realtek con speaker interno de 1.5W
Puertos	3 puertos USB 3.1 o 2 Puertos USB 3.1 y un puerto USB tipo C (Se prefiere Thunderbolt 3) , puerto HDMI (En caso de no tener salida HDMI se acepta ofertar adaptador USB-C a HDMI), ethernet, conector para dock, adaptador para HDMI o USB-C a puerto VGA.
Seguridad	Chip TPM 2.0, entrada Kensington, capacidad de poder inhabilitar USB individualmente. Software de encriptado de 256bit con la capacidad de cifrar la unidad de disco.
Batería	Duración mínima de 10 hrs, comprobable en MobileMark 2014
Certificaciones	EPEAT GOLD, Energy Star 6.1, RoHS Compliant, UL2819, MIL-STD-810G Military Certification
Peso	Máximo 1.7 Kg de peso
Software	Se requiere software que permita optimizar el desempeño del equipo ejecutando limpieza del PC, aceleración del sistema y busqueda de actualizaciones criticas, que permita hacer una prueba de la salud a nivel hardware del equipo entregando un

**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

	archivo resumen. Software que permita hacer la búsqueda e instalación de los drivers adecuados y recomendados para el equipo.
Sistema Operativo	Windows 10 Pro Software de ofimática

**g. Perfil diseñador**

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
Pantalla	Pantalla Retina 4K de 21.5 pulgadas (diagonal) Resolución de 4096 x 2304 compatible con 1,000 millones de colores Brillo de 500 nits Amplia gama de colores (P3)
Almacenamiento	Disco duro de 1 TB (5400 rpm) Configurable a Fusion Drive de 1 TB o SSD de 256 GB o 512 GB
Procesador	3.0 GHz Intel Core i5 quad core de 3.0 GHz (Turbo Boost de hasta 3.5 GHz)
Memoria	8 GB de memoria DDR4 de 2400 MHz Configurable a 16 GB
Compatibilidad con video y gráficos	Radeon Pro 555 con 2 GB de VRAM Cámara FaceTime HD Resolución nativa de la pantalla integrada con millones de colores (21.5 pulgadas) o 1,000 millones de colores (4K de 21.5 pulgadas) Salida de video digital Thunderbolt 3 Salida DisplayPort nativa a través de USB-C
Audio	Bocinas estéreo Micrófono Entrada de 3.5 mm para aurífono
Conexiones y expansión	Ranura para tarjeta SDXC Cuatro puertos USB 3 (compatibles con USB 2) Dos puertos Thunderbolt 3 (USB-C) compatibles con: DisplayPort Thunderbolt (hasta 40 Gbps) USB 3.1 de segunda generación (hasta 10 Gbps) Ranura para cable de seguridad Kensington
Entradas	Teclado inalámbrico y recargable, mecanismo de tijera estable Mouse inalámbrico Bluetooth, recargable Lightning, superficie multitouch
Conexión a red	Red inalámbrica Wi-Fi 802.11ac, compatible con IEEE 802.11a/b/g/n Tecnología inalámbrica Bluetooth 4.2



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

	Gigabit Ethernet 10/100/1000BASE-T (conector RJ45)
Tamaño y peso	Alto: 45 cm Ancho: 52.8 cm Profundidad de la base: 17.5 cm Peso: 5.66 kg2
Requisitos eléctricos y operativos	Tensión eléctrica: 100-240 V CA Frecuencia: 50 Hz a 60 Hz, monofásica Temperatura operativa: 10 a 35 °C Humedad relativa: 5% a 95% sin condensación Altitud de funcionamiento: probada hasta 3,000 m
Sistema operativo	La versión más reciente de macOS.

**10 ESTRUCTURA OPERATIVA PARA LA PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO**

Es responsabilidad total del proveedor, los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio.

El personal listado para realizar los servicios durante la ejecución del proyecto en las instalaciones del TSJCDMX, deberá presentarse en las siguientes condiciones:

- En absoluto control de sus sentidos (no se dará acceso al personal que se presente bajo los efectos del alcohol o de algún alucinógeno) en caso contrario se le negará permanentemente el acceso para realizar servicios dentro de la institución.
- Deberá estar uniformado con el logo del licitante adjudicado visible. En caso contrario será negado el acceso a la institución y se le notificará al gerente del proyecto.
- Deberá traer toda la herramienta, misceláneos y refacciones necesarias, en caso de que se requiera de refacciones adicionales, dicho personal deberá acordar con el supervisor de la DEGT para los tiempos de entrega el mismo día o el siguiente día hábil. En caso de que el personal no se presente con la herramienta o misceláneos necesarios para la ejecución del servicio, será negado el acceso a la institución y se le notificará al gerente del proyecto y se le aplicara la penalización correspondiente a incidencias reportadas.
- Deberá contar con su credencial de elector y la credencial que le proporcione el prestador del servicio donde marque el puesto que ocupa, fotografía, nombre completo y firma del representante legal, de lo contrario será negado el acceso a la institución y se le notificará al gerente del proyecto.

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

**11.1 Estructura operativa para suministro de equipo**

El proveedor deberá asignar la cantidad necesaria de personal y proveerlos de las herramientas requeridas, para realizar la entrega, despliegue y reubicación de equipos de cómputo en un plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C".

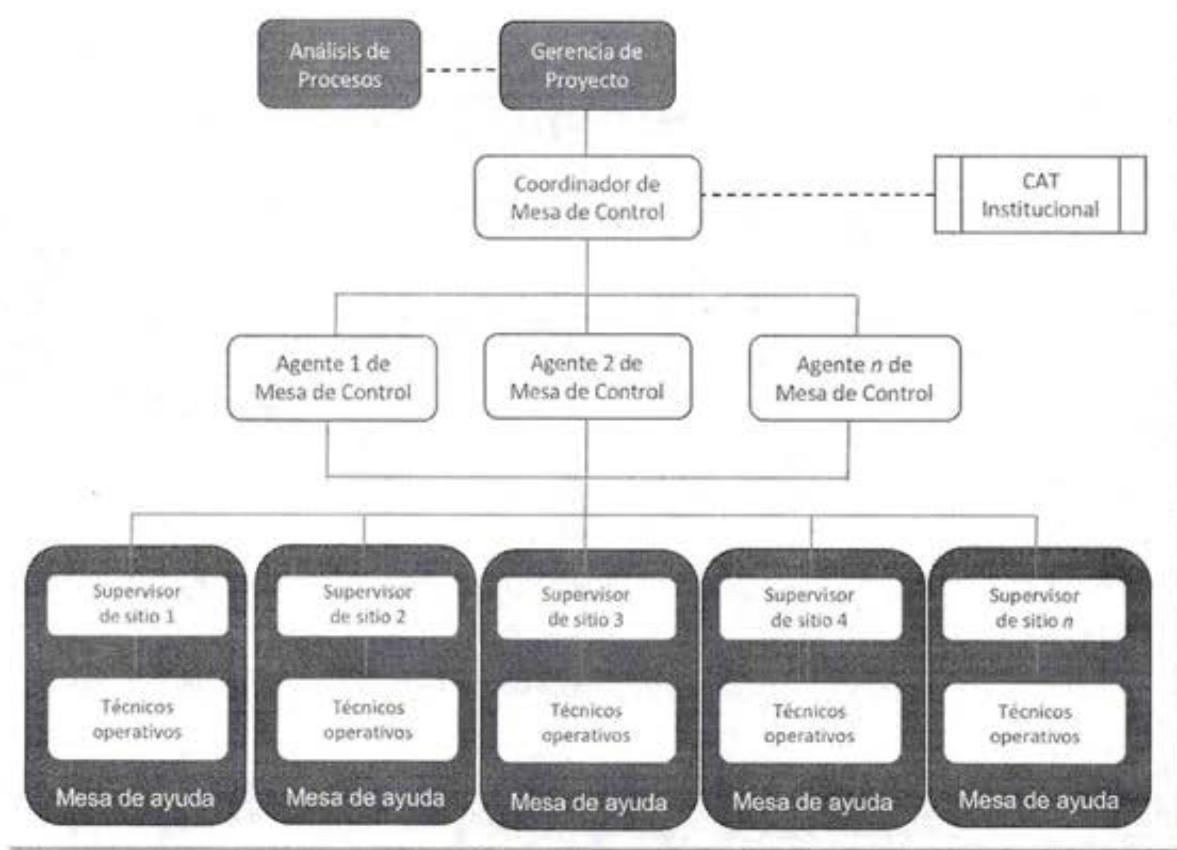
Este personal deberá cubrir como mínimo el perfil de Técnico Operativo (descrito más adelante).

**11.2 Estructura operativa para suministro de servicios**

Para alcanzar los niveles de servicio requeridos por las distintas áreas, se especifican en lo sucesivo las características mínimas a cubrir por el proveedor, debiendo estar detalladas, punto por punto, en su propuesta técnica, y que abarcan de forma general lo siguiente:

- Una estructura operativa orientada a la solución de incidentes y problemas informáticos, tal y como se muestra en la figura A; dicha estructura deberá desplegarse a todas las ubicaciones de la Institución que se detallan en el anexo B, así como en todos aquellos que se agreguen, disminuyan o cambien en el tiempo que dure el contrato. Deberá presentarse dentro de la propuesta técnica, indicando el número de personas que integran dicha estructura.
- Retroalimentar a la DEGT con recomendaciones de mejora en el uso de la infraestructura instalada a través de los entregables mensuales definidos en el presente anexo.
- Se debe considerar que la cantidad de personal asignado a estos puestos puede incrementarse de acuerdo a las necesidades, tales como:
  - Distribución de la infraestructura de cómputo.
  - Aumento en la demanda del servicio.
  - Implementación de nuevos proyectos.
  - Requerimientos extraordinarios.

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**



**Figura A.**

La tabla A muestra el perfil propuesto del personal encargado de los servicios, para lo que el proveedor deberá entregar copia de los certificados y documentos que avalen los conocimientos equivalentes o superiores a lo requerido, así como hoja de vida del personal propuesto para cada uno de los puestos descritos.

El personal propuesto para los niveles de gerente de proyecto, analista de procesos y coordinador de mesa de control, deberán ser el mismo en todo el tiempo que dure el contrato; de ser necesario realizar cambios, se deberá notificar mediante escrito acompañado de la documentación que avale la experiencia, certificaciones y conocimientos equivalentes o superiores del candidato, con mínimo 10 días de anticipación a la DEGT para dictaminar por escrito su procedencia.

**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

**Tabla A. Perfil del personal encargado de la operación**

Puesto	Plantilla mínima	Certificaciones y/o Títulos	Experiencia
Gerente de proyecto	1	Ingeniero o Licenciado en materia informática. Certificación ITIL foundation.	5 años de experiencia en tecnologías de la información y comunicaciones.
Analista de procesos	1	Ingeniero o Licenciado en materia informática. Certificación ITIL Foundation.	3 años de experiencia en análisis de procesos ITIL.
Coordinador de mesa de control	1	Ingeniero o Licenciado en materia informática. Certificación ITIL Foundation.	3 años de experiencia en administración de mesas de ayuda para más de 50 usuarios. Certificación vigente de PMP ( <i>Project Management Profesional</i> ).
Agente de mesa de control	5	Técnico titulado en informática o carrera afín. Al menos 2 cursos en manejo de conflictos.	3 años de experiencia en <i>Call Center</i> o <i>Help Desk</i> .
Supervisor de sitio	11	Ingeniero o Licenciado en materia Informática. MCP (Microsoft Certified Professional) y/o MCDST (Microsoft Certified Desktop Support Technician)	3 años de experiencia en atención a usuarios finales y soporte en sitio. Conocimientos en redes. Experiencia en manejo de personal en campo.
Técnico operativo	25	Técnico en Informática o afín, Licenciatura o Ingeniería trunca en materia informática.	2 años de experiencia en atención de reportes de soporte técnico y en campo. Conocimientos básicos en redes.

Se deberán proporcionar equipos de radiocomunicación con geolocalización y servicio de datos (mediante una aplicación móvil donde se pueda monitorear la ubicación de los equipos) teniendo cobertura en todos los inmuebles del TSJCDMX, para los siguientes puestos: gerente de proyecto, coordinador mesa de control, supervisores de sitio, y los 20 operadores del contrato por parte de la DEGT.

### **11.3 GERENTE DE PROYECTO**

El gerente de proyecto será el principal responsable del cumplimiento de los objetivos planteados en el presente documento y, como tal, estará encargado de coordinar de forma directa al analista de procesos y de mesa de control, así como a cada uno de los supervisores de sitio.

De forma interna a la estructura operativa de la figura A, definirá las políticas, procesos y metodologías necesarios para brindar los mejores resultados en cuanto al servicio remoto, en sitio, suministro de refacciones y entregables, siempre acorde a las mejores prácticas en gestión de tecnologías de la información ITIL.

### **11.4 ANALISTA DE PROCESOS**

Será la persona encargada de cumplir los siguientes objetivos:

- Adaptar los procesos internos a la estructura operativa de la figura A, de acuerdo a las mejores prácticas definidas en la ITIL.
- Implementar los cambios y mejoras necesarios para el cumplimiento de los procesos ITIL.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas, procesos y metodologías, según los conceptos y prácticas recomendados en la ITIL y en observancia de los propios del TSJCDMX.
- Preparar informes de SLA.
- Vigilar que los procesos estén encaminados a garantizar la calidad, en cuanto a tecnologías de la información, de los entregables.

### **11.5 COORDINADOR DE MESA DE CONTROL**

Será el encargado de gestionar el flujo de reportes generados desde su inicio hasta la atención por parte de los supervisores y técnicos de sitio.

Para lograr lo anterior, supervisará las actividades de los agentes de mesa de control, asegurándose del cumplimiento de los tiempos de asignación, seguimiento y cierre. El Coordinador de mesa de control es el primer nivel dentro de la matriz de escalamiento acordada en la reunión inicial entre el proveedor y las áreas involucradas del TSJCDMX.

### **11.6 AGENTE DE MESA DE CONTROL**

Se ubicará en las instalaciones del proveedor del servicio y se dedicará a recibir los reportes y canalizarlos a la Mesa de Ayuda para su atención. Una vez resuelto el reporte gestionará el cierre en el CAT institucional



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Una vez que se resuelvan los reportes, deberán concentrar las órdenes de servicio para que sean digitalizadas e integradas a los entregables que se presentarán a la DEGT.

**11.7 SUPERVISOR DE SITIO**

Estará asignado en cada una de los inmuebles pertenecientes al TSJCDMX de acuerdo a la figura A y en coordinación estrecha con la mesa de control, serán los encargados de asignar y supervisar las actividades de los técnicos operativos, con el objetivo de elaborar el diagnóstico adecuado para dar soluciones definitivas, de acuerdo con la naturaleza y criticidad de cada reporte.

Si del diagnóstico y soporte dado en sitio resulta necesario el retiro de equipo, al supervisor de sitio, en coordinación con la mesa de control, le corresponderá gestionar el reemplazo del equipo en los tiempos que marca los niveles de servicio del presente documento a efecto de no detener la operación del área o áreas afectadas.

Se consideran los siguientes lineamientos para las áreas de trabajo de los supervisores de sitio en las instalaciones del TSJCDMX:

- Para el volumen de operación que se estima recibir a lo largo del contrato, se asignarán lugares físicos permanentes en las instalaciones de la convocante para cada uno de los supervisores de sitio, con las siguientes características:
  - Espacio para resguardo de equipos.
  - Acceso abierto para dar atención y solución a los casos.
- Estos lugares estarán equipados con una extensión telefónica y nodo de red con internet.
- El proveedor del servicio deberá dotar de al menos un equipo de cómputo, impresora y mobiliario a sus técnicos en cada sitio.

**11.8 TÉCNICO OPERATIVO**

El personal técnico operativo se ubicará en los todos los sitios descritos en la figura A y se encargarán de realizar las siguientes actividades:

- Realizar los trabajos de mantenimiento preventivo de acuerdo a lo establecido en el presente documento.
- Llenar los formatos (órdenes de servicio) de cuando se brinde soporte a los usuarios.
- Entregar diariamente los formatos (órdenes de servicio) de las actividades realizadas, al supervisor de sitio para enviarlos posteriormente a la mesa de control.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

## **12 HORARIOS DE SERVICIO**

El horario de servicio queda establecido de la siguiente manera:

- Gerente, analista y coordinadores de mesa de control: De lunes a viernes de las 08:00 a las 18:00 horas.
- Supervisores de Sitio y Técnicos Operativos: De lunes a viernes de las 08:00 a las 18:00 horas.
- En inmuebles donde se cuente con al menos una oficialía de partes común: se deberá designar personal técnico de guardia de lunes a viernes de las 18:00 a las 20:00 horas. Sábado y domingo de 08:00 a las 20:00 horas.

Para gerente, analista, coordinadores, supervisores de sitio y técnicos operativos el horario no es limitativo, por lo que se debe considerar la disponibilidad de horarios extraordinarios, incluyendo fines de semana y días festivos, aplicando para todos los inmuebles del TSJCDMX, ya que independientemente de los horarios descritos, los servicios se deberán poder proporcionar las 24 hrs. (7 x 24 x 365), designando personal de guardia que, en un tiempo no mayor a 2 horas coordine la atención a las incidencias.

## **13 NIVELES DE SERVICIO**

**En el suministro de equipo de cómputo** deberá llevarse a cabo en apego al calendario de suministro acordado en la reunión de inicio del contrato.

El proveedor se compromete a suministrar los equipos de cómputo en un plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C", en caso de no cumplir con este plazo se aplicará las penalizaciones correspondientes al suministro de equipos de cómputo.

El tiempo que invierta en este suministro deberá compensarse al final del contrato, añadiendo este tiempo a la vigencia estipulada en el anexo C, proporcionando todos los servicios mencionados en este anexo sin costo adicional para la institución, así como los entregables correspondientes, de no ser proporcionado el tiempo de compensación, se aplicará las penalizaciones correspondientes al suministro de equipos de cómputo sobre la fianza del proveedor.

En caso que durante el suministro existan causas de retraso al suministro atribuibles a la institución, deberán ser notificadas con oportunidad y por escrito a la DEGT, anexando las evidencias correspondientes para validar y gestionar las acciones necesarias conforme a

**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

las políticas y procedimientos de la propia institución. Si esta situación excede del plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C", los equipos deberán entregarse a resguardo de la DEGT, en espera de que se den las condiciones adecuadas para la conclusión del suministro. Para este supuesto no se aplicarán las penalizaciones y no se contemplará como tiempo a compensar.

**Las incidencias reportadas** al CAT Institucional correspondientes del prestador del servicio, así como las incidencias producidas en los mantenimientos preventivos, deberán atenderse conforme a la tabla siguiente:

<b>NIVEL DE SEVERIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>NORMAL</b>	Incidencia en la que el equipo no detenga las operaciones diarias del área y que puede esperar hasta la entrega de refacciones
<b>URGENTE</b>	Incidencia que para la institución amerite una atención rápida y precisa, así como los equipos cuya inoperatividad detengan las funciones del área.
<b>CRÍTICA</b>	Incidencia en la que se requieren de una solución inmediata por tratarse de eventos especiales o de equipos utilizados para la atención el público en general.

<b>NIVEL DE ATENCIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONFIGURACIÓN</b>	Incidencia que requiere instalación o configuración de software que no impida la operación del equipo.
<b>GARANTÍA</b>	Incidencia que requiere el traslado del equipo a garantía por algún incidente registrado por el usuario para ser reparado.
<b>SUSTITUCIÓN</b>	Incidencia en la que no puede ser reparado el equipo, y requiere un equipo sustituto en tanto se repare el mismo.

<b>Nivel de severidad</b>	<b>Configuración</b>	<b>Reparación</b>
Normal	6 Hrs.	8 Hrs.
Urgente	4 Hrs.	2 Hrs.
Crítico	2 Hrs.	1 Hrs.

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

<b>Sustitución</b>	
Normal	1.5 días hábiles
Urgente	0.5 días hábiles
Criticó	0.25 días hábiles

El tiempo comienza a medirse a partir del momento en que se registra la incidencia en la herramienta del CAT institucional, dado que el proveedor deberá monitorearla continuamente.

Una vez atendida la incidencia deberá reportarse y documentarse en la herramienta del CAT institucional. La incidencia se tomará como concluida (resuelto) una vez que se documente en la herramienta del CAT institucional.

Entrega de los comprobantes de **los mantenimientos preventivos** a cada uno de los equipos de cómputo relativos a este contrato, en apego al calendario acordado con la DEGT, efectuando al menos 2 mantenimientos preventivos, uno por año, iniciando a partir del segundo año de servicio, con las consideraciones correspondientes.

#### **14 PENALIZACIONES**

- Las penalizaciones se aplicarán de manera integral por cualquiera que sea el motivo de incumplimiento del proveedor, ya sea por el señalado en las tablas anteriores o a cualquiera de las cláusulas del presente anexo.
- La penalización señalada se aplicará al monto mensual facturado antes de I.V.A.
- La información asentada en la herramienta del CAT institucional será el índice que se tomará para el cálculo de penalizaciones.
- La penalización se aplicará en la facturación del mes en que se incurrió en el incumplimiento, en el entendido de que mientras este no sea solventado dicha penalización se continuará aplicando en los meses subsecuentes en tanto no se resuelva la incidencia.

Para el **suministro al equipo de cómputo**:

	<b>Niveles de servicio</b>	<b>Penalización</b>
Suministro de equipo de cómputo	Por retraso en el suministro de equipo de cómputo.	0.002 mensual por equipo no suministrado

**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Para la solución de **incidencias reportadas** en la herramienta del CAT institucional:

<b>Solución</b>	<b>Configuración</b>	<b>Reparación</b>	<b>Penalización</b>
Normal	6 Hrs.	8 Hrs	0.2 mensual por incidencia
Urgente	4 Hrs.	2 Hrs.	0.2 mensual por incidencia
Crítico	2 Hrs.	1 Hrs.	0.2 mensual por incidencia

\*Las horas de atención se deberán considerar de acuerdo con el horario laboral del área que reporta.

Para los casos en que aplique el reemplazo de equipo de cómputo:

<b>Solución</b>	<b>Sustitución</b>	<b>Penalización</b>
Normal	1.5 días hábiles	0.2 mensual por incidencia
Urgente	0.5 días hábiles	0.2 mensual por incidencia
Crítico	0.25 días hábiles	0.2 mensual por incidencia

\*Las días se deberán considerar de acuerdo con el calendario laboral de la institución.

## **15 DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN LA PROPUESTA TÉCNICA**

Se deberá considerar la siguiente documentación para la propuesta técnica:

- Carta firmada por el representante legal del proveedor del presente proceso donde se define el número telefónico y correo electrónico para la atención del servicio de uso exclusivo para el TSJCDMX.
- Comprobante de la propiedad a nombre del proveedor (factura telefónica o contrato) con un número local y al menos dos troncales para dar seguimiento del proyecto y de los reportes generados en el CAT institucional.
- Carta firmada por el representante legal del proveedor donde se compromete a cerrar y documentar todos y cada uno de los tickets abiertos y asignados a su empresa.
- Documentación que describa las herramientas y metodologías que utilizará para llevar a cabo el control de inventarios.
- Carta firmada por el representante legal del proveedor en la que se compromete a compartir la base de datos a fin de importarla al CAT institucional.
- Carta de aceptación de las penalizaciones correspondientes en caso de no ser cumplidos los niveles de servicio.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

- Carta firmada por el representante legal del proveedor donde se compromete a asistir a todas las sesiones de trabajo convocadas por el TSJCDMX y en caso de no hacerlo deberá presentar una justificación.
- Carta firmada por el representante legal del proveedor donde se compromete a que todo el personal listado para realizar los servicios durante la ejecución del proyecto en las instalaciones del TSJCDMX, deberá presentarse en las siguientes condiciones:
  - En absoluto control de sus sentidos.
  - Estar uniformado, con el logo del proveedor visible.
  - Traer toda la herramienta, misceláneos y refacciones necesarias.
  - Contar con credencial de elector.
  - Contar con credencial que le proporcione el proveedor donde muestre el puesto que ocupa, fotografía, nombre completo y firma del representante legal.
- Curriculum Vitae del personal que prestará el servicio con copia simple de los documentos que acrediten que está capacitado para prestar el servicio a los equipos objeto de esta licitación (certificaciones, diplomas, etc.).
- Carta dirigida al proveedor, emitida por el fabricante, donde lo acrediten como distribuidor autorizado y que por lo tanto cuenta con el apoyo del fabricante para el surtimiento de componentes de la marca correspondiente para la ejecución del proyecto.
- Original o copia simple para cotejo de los documentos expedidos por el fabricante donde certifique que el proveedor está técnicamente preparado para brindar los servicios de implementación y administración del proyecto.
- Evidencia de dos contratos, pedidos, órdenes de trabajo, órdenes de compra o cualquier otro documento firmado, que avale la experiencia del proveedor en la implementación de servicios de cómputo.
- Carta firmada por el representante legal del proveedor donde se compromete a entregar la póliza de responsabilidad civil la cual se obliga a pagar los daños a terceros en sus personas y/o bienes, así como también los perjuicios y daño moral siempre y cuando sean consecuencia de un daño físico, de los que el asegurado sea legalmente responsable conforme a la legislación mexicana en materia civil a ser aplicable, por un monto de 1'000,000.00 (un millón de pesos 00/100 MN) por cada evento ocurrido durante la vigencia del servicio o contrato.
- Carta firmada por el representante legal del proveedor donde se compromete a entregar equipamiento nuevo.
- Presentación de catálogos y/o folletos, firmados por el representante legal del proveedor donde se especifiquen las características ofertadas, en español o inglés; para el segundo caso, deberán estar acompañadas de su traducción. Se aceptará la información proveniente de Internet siempre y cuando se especifique la dirección electrónica (URL) para su comprobación. En caso de que alguna característica no aparezca en los medios mencionados, se aceptará carta firmada por el fabricante, acompañada de copia de identificación oficial del representante legal, donde



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

manifieste bajo protesta de decir verdad que el modelo ofertado cumple con dicha característica (en el cuerpo de la carta deberá expresarse con detalle la o las características faltantes).

- Carta de aceptación de todos los horarios mencionados en este anexo para la prestación de los servicios.

## **16 ENTREGABLES MENSUALES**

El proveedor será responsable de la entrega de toda la documentación y carpetas de entregables que se generen mensualmente de los servicios prestados, en los días, tiempo, cantidad y lugar indicado en las bases ANEXO B salvo por necesidades del TSJCDMX que se requiera hacerlo en otras instalaciones dentro de la Ciudad de México, siendo responsabilidad del mismo, el traslado y seguridad de los bienes adjudicados, hasta el lugar indicado debiendo, responder por los vicios ocultos que pudieran existir en la entrega.

En el primer entregable mensual, se deberá anexar la minuta de la reunión de inicio de proyecto.

Los entregables mensuales se componen de la relación obtenida de la herramienta del CAT institucional, así como de la carpeta de órdenes de servicio debidamente firmadas y selladas por los usuarios finales y la firma de visto bueno del personal de la DEGT que supervisó la actividad, a quienes se les deberá dejar una copia de la orden de servicio con toda la información fidedigna debidamente llenada. La revisión de las órdenes de servicio atendidas se llevará a cabo semanalmente por parte del personal de la DEGT quien firmará de visto bueno cada una de ellas.

De la herramienta del CAT institucional se obtendrá el reporte de los niveles de servicio y formara parte de los entregables mensuales.

De la misma herramienta se deberá obtener e integrar a los entregables mensuales los siguientes listados:

- Listado de reportes levantados durante el período de medición en el que se muestre el estado de cada reporte.
- Listado de reportes pendientes, levantados en períodos anteriores y cerrados durante el período de medición actual.
- Mensualmente deberá notificar las actualizaciones que se den como consecuencia de un cambio, reubicación o reasignación del equipo de cómputo registrados en el control de inventarios del proveedor.
- En el caso de corresponder, se deberá entregar la carpeta con las evidencias de los mantenimientos preventivos realizados durante el período de medición actual



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Los entregables mensuales deberán ser entregados a la DEGT dentro de los primeros 5 días naturales de cada mes, excepto en el mes de diciembre, ya que deberán ser entregados como fecha límite el 31 de diciembre de 2020, debidamente verificados y acorde a la herramienta del CAT institucional, sin errores ni inconsistencias, incluyendo en forma digital la relación de reportes del mes en cuestión, a través de disco compacto (CD ó DVD) de igual forma se deberá de enviar por correo electrónico las estadísticas mensuales a más tardar 48 hrs. del cierre del periodo de medición.

## **GRUPO 2: CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

### **1 ALCANCES**

Se requiere del arrendamiento financiero de los equipos de cómputo para el CJCDMX, que incluya, computadoras personales, computadoras portátiles (laptop) y computadoras para diseño, a continuación, se mencionan los requerimientos mínimos a considerar en la implementación del servicio, cabe mencionar que deberán ser nuevos, originales, no remanufacturados; con tecnología de vanguardia, para garantizar y optimizar el servicio que brindan las áreas jurisdiccionales y de apoyo judicial del CJCDMX.

El arrendamiento financiero de los equipos de cómputo para el CJCDMX deberá cubrir el periodo señalado en el "Anexo C".

El servicio deberá estar estructurado de los siguientes elementos:

- Mesa de ayuda.
- Soporte técnico
- Control de inventarios.
- Suministro de equipos.

El CJCDMX requiere que el proveedor mantenga la continuidad de las operaciones administrativas, de asistencia técnica y todas las que se describen en este anexo técnico que forman parte de los servicios administrados de equipos de cómputo para el CJCDMX.

El proveedor mantendrá la continuidad de las operaciones que se describen, de manera enunciativa, en el apartado de situación actual así como integrar y operar todos los servicios, requerimientos y demás elementos que se le soliciten en los presentes anexos.

Lo anterior será en pleno apego a los compromisos y metas de servicios que están plasmadas en el rubro de Niveles de Servicio.

Los servicios serán entregados en los domicilios que se describen en el anexo B, sin embargo el CJCDMX, se reserva el derecho de aumentar o disminuir los sitios donde se prestarán los servicios objeto del presente contrato.

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

El proveedor tiene la obligación de planear, operar y supervisar los siguientes servicios, bajo la rectoría que le establezca el administrador del contrato.

Dentro de los primeros 10 días hábiles del periodo señalado en el "Anexo C", el proveedor deberá realizar una reunión de trabajo con el personal autorizado por la DEA; en esta reunión se generará una minuta que deberá ser firmada por todos los participantes y se agregará a la documentación que se integra para el inicio de los servicios junto con los siguientes documentos:

- Carta donde se entrega el número local y el correo electrónico como único punto de contacto para el personal autorizado por la DEA.
- Nombres completos con cargo, teléfono de contacto y correo electrónico de todos y cada uno de las personas que componen la lista de personal presentada en la propuesta técnica.
- Entregará las especificaciones del disco de imagen institucional acordadas entre el proveedor y la áreas involucradas de la DEA.
- Plan de trabajo acordado entre el proveedor y la áreas involucradas de la DEA donde se mencione el suministro de equipo de cómputo y servicios administrados.
- Directorio de los equipos de radiocomunicación proporcionados por el proveedor.
- Ejemplo del diseño de las "Ordenes de servicio".
- Ejemplo del diseño de las etiquetas para los mantenimientos preventivos.
- Entrega de la pantalla LCD de al menos 45" y herramientas para navegación en web a través del explorador Chrome, ya sea usando interface tipo Smart TV, o computadora, para el monitoreo de los reportes.

## **2 MESA DE AYUDA.**

La mesa de ayuda estará en los inmuebles señalados en el anexo B, y será la encargada de dar asesoría telefónica, solución remota o presencial a los usuarios, siempre con un alto control de los niveles de servicio, en términos de calidad, eficiencia y asertividad.

Deberá asegurar la disponibilidad de los servicios apegándose a lo especificado en el anexo B.

Deberá contar con al menos un equipo de cómputo en cada sitio, con acceso a Internet para la recepción y solución de reportes.

## **3 SOPORTE TÉCNICO**

A través del soporte técnico se dará respuesta a todas las incidencias captadas por el CAT institucional relacionadas con el equipo de cómputo que forman parte de los



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

servicios administrados, se proporcionará el servicio de soporte técnico en sitio y suministrará las refacciones nuevas necesarias para dejar en óptimas condiciones de funcionamiento, sin ningún costo adicional para la Institución.

Para llevar a cabo dicho servicio se debe considerar lo siguiente:

- Asignará a un grupo de técnicos e ingenieros suficiente y perfectamente capacitados para la resolución de los problemas y fallas.
- Brindará asistencia en sitio para garantizar una adecuada solución a los reportes de los usuarios del CJCDMX ubicados en los sitios descritos en el ANEXO B.
- Llevar a cabo el análisis y la evaluación que lleven a la detección del motivo de la falla reportada y a la solución de la misma.
- Realizar las pruebas necesarias para verificar el buen funcionamiento de los componentes de la infraestructura, utilizando para tal efecto las herramientas de diagnóstico recomendadas por los fabricantes.
- Remplazar todas aquellas refacciones y/o componentes dañados que impidan la correcta operación del equipo de cómputo, colocando refacciones nuevas, sin costo adicional para la Institución.
- El equipo se dejará en las condiciones operativas óptimas.
- Deberá acatarse lo indicado en los niveles de servicio como criterio para determinar la sustitución o reparación de un componente o equipo.
- En los casos que se requiera reemplazo de equipo de cómputo o formateo de disco duro, el proveedor brindará la asesoría y acompañamiento para realizar el respaldo de información en conjunto con el usuario, quien es el responsable de la misma, anexando las evidencias gráficas y métricas en el comprobante del servicio, que den certidumbre a la operación.
- Se tendrá acceso a las instalaciones del CJCDMX, dentro de los horarios establecidos, siempre y cuando no se vea interrumpida la operación normal de ésta, respetando los sistemas de control y administración de cada uno de los inmuebles.
- Administración de antivirus en sitio: El proveedor deberá llevar a cabo la administración del licenciamiento del antivirus que es propiedad y está ubicada en las instalaciones del TSJCDMX, designando al personal técnico necesario para dicha función, el cual deberá mantener actualizado el antivirus y monitorear el comportamiento de los equipos dados de alta. Esta actividad estará en constante supervisión por el personal de la DEA, actualmente contamos con el antivirus Forefront Endpoint Protection, por lo que solicitamos que el participante cuente con una certificación en Microsoft System Center 2012 R2.
- Actualización y soporte de antivirus: El proveedor deberá llevar a cabo la migración a la última versión del producto antivirus propiedad del CJCDMX y soporte del mismo durante la vigencia del servicio, para solución instalada.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

- Se debe contemplar que para los equipos que no estén en red Institucional, la actualización deberá realizarse en sitio, previa descarga del archivo de definiciones desde la página oficial del proveedor del antivirus.

Los comprobantes de la realización de los mantenimientos preventivos deberán entregarse, de manera de manera física y digitalizada, mensual a la DEA, en apego al calendario que se deberá acordar durante los 10 primeros días del periodo señalado en el "Anexo C".

En caso de incumplimiento en la entrega total de los comprobantes correspondientes al mes, se aplicarán las penalizaciones correspondientes a mantenimientos preventivos.

#### **4 CONTROL DE INVENTARIOS.**

El proveedor deberá implementar una aplicación que permita obtener los inventarios mensualmente con al menos la siguiente información:

- Inventario de equipamiento que permita tener la ubicación, configuración de cada equipo en las diferentes sedes.
- Inventario de las aplicaciones instaladas en el equipamiento
- Monitoreo de la utilización del equipamiento.

El proveedor deberá proporcionar la base de datos, en un formato compatible a fin de importarla al CAT institucional, con información de los usuarios que contenga:

- Nombre del usuario
- Área de adscripción
- Puesto
- Cargo
- Número de empleado
- Ubicación
- Números de contacto (extensión o teléfono)
- Número de serie
- Perfil del equipo
- Otros que por necesidades del CJCDMX se requirieran.

Mensualmente deberá notificar las actualizaciones que se den como consecuencia de un cambio, reubicación o reasignación del equipo de cómputo.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

## **5 SUMINISTRO DE EQUIPO**

A partir de la fecha señalada en el "Anexo C", el proveedor deberá iniciar las tareas relacionadas con el suministro de equipo de cómputo de acuerdo a las características especificadas en los anexos técnicos; bajo ninguna circunstancia se aceptará que el proveedor suministre equipamiento con características inferiores a las descritas en este anexo.

El suministro de equipos de cómputo para el CJCDMX, deben incluir lo siguiente:

- Entrega en sitio de los equipos de cómputo.
- Despliegue de los equipos de cómputo: sustitución, instalación, configuración asesoría para migración de información, puesta a punto y destrucción de la información de los equipos de cómputo a retirar.
- Administración y el suministro partes y refacciones.
- Reubicación de equipos de cómputo nuevos y viejos.

El proveedor deberá considerar como parte de la sustitución del nuevo equipamiento de cómputo la migración de información de los equipos anteriores a los nuevos así como el borrado de la información.

En acuerdo a las "NORMAS GENERALES PARA EL USO, APROVECHAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA y DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA, AMBOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO" será el usuario el responsable de realizar la migración de información del equipamiento que se encuentra actualmente en operación a los nuevos equipos y el proveedor, bajo la supervisión de la DEA, brindará la asesoría y el acompañamiento para esta actividad.

Una vez concluida la migración, el proveedor, bajo la supervisión de la DEA, realizará la destrucción de la información de los equipos a retirar.

El proveedor será el responsable de realizar la configuración de red, directorio activo, impresoras y dispositivos adicionales durante la sustitución de equipos y como parte del servicio especificado en el presente anexo.

Una vez adjudicado el proveedor, la DEA lo convocará a una reunión inicial con las áreas involucradas para definir:



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

- Plan de trabajo para el suministro de equipo en un plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C".
- Definición de actividades.
- Manejo y apego de procedimientos institucionales.
- Definición de requerimientos mínimos a incluir en disco de imagen institucional de acuerdo con el perfil señalado en las tablas siguientes:

PERFIL	CANTIDAD
Perfil básico wireless	249
Perfil laptop	46
<b>Total</b>	<b>295</b>

El proveedor se compromete a suministrar la totalidad de los equipos de cómputo en un plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C", en caso de no cumplir con este plazo se aplicará las penalizaciones correspondientes al suministro de equipos de cómputo.

El tiempo que invierta en este suministro deberá compensarse al final del contrato, añadiendo este tiempo a la vigencia estipulada en el anexo C, proporcionando todos los servicios mencionados en este anexo sin costo adicional para la institución, así como los entregables correspondientes, de no ser proporcionado el tiempo de compensación, se aplicará las penalizaciones correspondientes al suministro de equipos de cómputo sobre la fianza del proveedor.

En caso que durante el suministro existan causas de retraso al suministro atribuibles a la institución, deberán ser notificadas con oportunidad y por escrito a la DEA, anexando las evidencias correspondientes para validar y gestionar las acciones necesarias conforme a las políticas y procedimientos de la propia institución. Si esta situación excede del plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C", los equipos deberán entregarse a resguardo de la DEA, en espera de que se den las condiciones adecuadas para la conclusión del suministro. Para este supuesto no se aplicarán las penalizaciones y no se contemplará como tiempo a compensar.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

**6 DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN A CONTRATAR**

**a. Perfil básico wireless**

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
Procesador	APU - Con energía de diseño térmico, 65W máximo, de 2 Cores y Tecnología de Virtualización
Velocidad	3.8 GHZ de frecuencia turbo
ChipSet	B350
Teclado	Latinoamericano conexión USB en español tipo QWERTY (con "Ñ", acentos y las demás teclas del idioma español), de la misma marca del equipo
Gabinete	Small Form Factor
Ranuras	1 PCI x16, 2 PCI x1, M.2 card slots: 2 (1 for WLAN, 1 for SSD)
Fuente de Poder	Mínimo de 210 Watts con 85% PSU
Mouse	Óptico, alámbrico y conexión USB de la misma marca del equipo
Gráficos	Radeon R5 series integrados.
Memoria	4 GB DDR4, 2400 UDIMM. Con crecimiento máximo a 64GB a través de cuatro ranuras libres antes de configurar.
Puertos y conectores	Puertos USB 8 totales. Frontales: 4 USB 3.1; Traseros: 2 USB 2.0 y 2 USB 3.1, 2 PS2, 1 RJ45 (Ethernet), 1 VGA, 1 Serial y 2 Display Port.
Disco Duro	500GB SATA 7200 RPM de 3.5"
Comunicaciones	Ethernet 10/100/1000 – Wireless 11ac
Óptico	Drive DVD +/-RW SATA 1.5Gb/s
Audio	Integrado de alta definición Realtek ALC662 de 1.5watts
Monitor	19.5" Resolución de 1440x900", aspecto de radio 16:10, contraste de radio 1000:1, conector VGA (mínimo), PSU máximo de 20watts, certificaciones EPEAT, ENERGY STAR 6.0, TCO 6.0, VESA DPMS-compliant. Característica ROSH
Seguridad del Hardware	Ranura tipo Kensington en el Chassis. Deberá contar con la capacidad de enviar una alerta vía red al administrador cuando este se habrá, (Chassis Intrusion Switch) de fábrica. Candado físico de seguridad desde su diseño del mismo fabricante del equipo.
Licenciamiento del Sistema Operativo:	Licencia de Windows 10 Profesional en español a 64Bits, pre-instalado de fábrica Software de ofimática



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Varios:	Todos los componentes solicitados deberán ser instalados o proporcionados por el fabricante, sin impacto en perjuicio del diseño del equipo. La Motherboard propietaria y diseñada por el fabricante del hardware. Sin alteraciones, calcomanías, ni correcciones de ingeniería. Deberá contar con la marca del equipo a ofertar (una sola marca). Administración DMI propietario del fabricante del equipo con acceso al setup por medio de password de Administrador y/o usuario.
Compatibilidad	Se requiere que el equipo ofertado sea compatible con Windows 10, por lo que la marca y la familia del equipo ofertado deberá estar registrado en el Windows Catalogo del sitio de Microsoft, en la sección de Systems, Desktop PC'S
Soporte WEB	El fabricante del equipo ofertado por el Licitante, deberá contar con una página web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados.
BIOS	Propietario del fabricante o con derechos reservados para el fabricante en idioma español o inglés
Certificado	Se requiere un Certificado que constate que el equipo no emite partículas nocivas al ser humano
Agente de Seguridad	Deberá contar con un agente instalado (No Activado) que permita el rastreo del equipo en caso de robo o extravío. Dicho agente deberá: a) Residir permanentemente en el BIOS del equipo. b) Ser persistente a cualquier intento de manipulación o eliminación, incluyendo pero no limitado a: reinstalación del sistema operativo, formateo o reemplazo del disco duro y reinstalación del BIOS. El servicio será administrado desde una consola virtual con una vigencia igual a la garantía del equipo. Este sistema o servicio de seguridad, deberá incluir un componente imborrable, persistente y no reflasheable en el BIOS/Firmware que le permita en caso de que se instale un nuevo sistema operativo, poder continuar reportando el Hardware, Software, ubicación del equipo, y datos en riesgo, incluso si el firmware del dispositivo es formateado o el disco duro es sustituido. Dicho servicio va a poder borrar información, bloquear el dispositivo y recuperar archivos de forma remota.
Recuperación del Sistema.	El equipo deberá de tener toda la información necesaria para la recuperación de sistema operativo, drivers y configuración de fábrica en una partición oculta del disco duro.

**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Certificación Ambiental	El equipo ofertado deberá cumplir con Herramienta de Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos con una calificación "Gold", para garantizar que cumple al máximo con los estándares ambientales vigentes.
Garantía	3 años en partes y mano de obra en sitio, emitida directamente por el fabricante del equipo, sin costo adicional. El fabricante deberá de contar con centro de servicio en la ciudad, avalado con carta del mismo.
Estándares de Calidad	<p>Para garantizar que los procesos de fabricación de los bienes ofertados están bajo una certificación normativa, el (los) licitante (es) entregará copia simple de los siguientes Certificados de Calidad: ISO9001:2008 e ISO-14001:2004. Todos expedidos por un organismo independiente acreditado como certificador de orden nacional o internacional. Copia de certificados NOM-019-SCFI-1998 y/o UL 1950, dicho certificado deberá indicar la marca y modelo del bien propuesto. Estos certificados deberán estar vigentes a la fecha de apertura de proposiciones técnicas y dentro de los países de origen, deberá estar México.</p> <p>Se deberá demostrar que en la fabricación de los equipos ofertados se restringe el uso de materiales peligrosos como el plomo y el mercurio, mediante el cumplimiento de la directiva "Restriction of Hazardous Substances". El fabricante del equipo de cómputo deberá aparecer en la pagina del DMTF bajo la categoría de Leadership o Board Member. Adicionalmente, el licitante presentará carta del fabricante, firmada por el representante legal, que lo acredite como distribuidor autorizado y que cumple con las normas y certificaciones antes mencionadas.</p>

**b. Perfil laptop**

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
Procesador	2.80 GHz hasta 3.90 GHz 4 MB cache
Chipset	SoC (System on Chip)
BIOS	El BIOS deberá ser desarrollado y propietario del fabricante del equipo, con la capacidad SMBIOS, en idioma español o inglés, deberá contener seguridad UEFI, con opciones de habilitar e inhabilitar puertos del equipo.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Tarjeta Madre	Desarrollada, fabricada y con derechos reservados del fabricante del equipo, deberá llevar una imagen grabada de la marca así como el número de parte o número de refaccion, no se aceptaran calcomanias.
Display	14" FHD (1920x1080) antireflejo, con 250 nits
Memoria RAM	8 Gb DDR4 2133 en 1 slot.
Almacenamiento	Se requiere 256Gb se aceptan formatos SSD y M.2
Video	Chipset grafico Intel HD620
Audio	Audio integrado Realtek con speaker interno de 1.5W
Puertos	3 puertos USB 3.1 o 2 Puertos USB 3.1 y un puerto USB tipo C (Se prefiere Thunderbolt 3) , puerto HDMI (En caso de no tener salida HDMI se acepta ofertar adaptador USB-C a HDMI), ethernet, conector para dock, adaptador para HDMI o USB-C a puerto VGA.
Seguridad	Chip TPM 2.0, entrada Kensington, capacidad de poder inabilitar USB individualmente. Software de encriptado de 256bit con la capacidad de cifrar la unidad de disco.
Batería	Duración mínima de 10 hrs, comprobable en MobileMark 2014
Certificaciones	EPEAT GOLD, Energy Star 6.1, RoHS Compliant, UL2819, MIL-STD-810G Military Certification
Peso	Máximo 1.7 Kg de peso
Software	Se requiere software que permita optimizar el desempeño del equipo ejecutando limpieza del PC, aceleración del sistema y búsqueda de actualizaciones críticas, que permita hacer una prueba de la salud a nivel hardware del equipo entregando un archivo resumen. Software que permita hacer la búsqueda e instalación de los drivers adecuados y recomendados para el equipo.
Sistema Operativo	Windows 10 Pro Software de ofimática

**7. ESTRUCTURA OPERATIVA PARA LA PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO**

Es responsabilidad total del proveedor, los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

El personal listado para realizar los servicios durante la ejecución del proyecto en las instalaciones del CJCDMX, deberá presentarse en las siguientes condiciones:

- En absoluto control de sus sentidos (no se dará acceso al personal que se presente bajo los efectos del alcohol o de algún alucinógeno) en caso contrario se le negará permanentemente el acceso para realizar servicios dentro de la institución.
- uniformado con el logo del licitante adjudicado visible. En caso contrario será negado el acceso a la institución y se le notificará al gerente del proyecto.
- Deberá traer toda la herramienta, misceláneos y refacciones necesarias, en caso de que se requiera de refacciones adicionales, dicho personal deberá acordar con el supervisor de la DEA para los tiempos de entrega el mismo día o el siguiente día hábil. En caso de que el personal no se presente con la herramienta o misceláneos necesarios para la ejecución del servicio, será negado el acceso a la institución y se le notificará al gerente del proyecto y se le aplicara la penalización correspondiente a incidencias reportadas.
- Deberá contar con su credencial de elector y la credencial que le proporcione el prestador del servicio donde marque el puesto que ocupa, fotografía, nombre completo y firma del representante legal en caso contrario será negado el acceso a la institución y se le notificará al gerente del proyecto.

#### **7.1 Estructura operativa para suministro de equipo**

El proveedor deberá abastecer la cantidad necesaria de personal y proveerlos de las herramientas requeridas, para realizar el entrega, despliegue y reubicación de equipos de cómputo en plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C".

Este personal deberá cubrir como mínimo el perfil de Técnico Operativo (descrito más adelante).

#### **7.2 Estructura operativa para suministro de servicios**

Para alcanzar los niveles de servicio requeridos por las distintas áreas, se especifican en lo sucesivo las características mínimas a cubrir por el proveedor, debiendo estar detalladas, punto por punto, en su propuesta técnica, y que abarcan de forma general lo siguiente:

- Una estructura operativa orientada a la solución de incidentes y problemas informáticos, tal y como se muestra en la figura A; dicha estructura deberá desplegarse a todas las ubicaciones de la Institución que se detallan en el anexo



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

B, así como en todos aquellos que se agreguen, disminuyan o cambien en el tiempo que dure el contrato. Deberá presentarse dentro de la propuesta técnica, indicando el número de personas que integran dicha estructura.

- Retroalimentar a la DEA con recomendaciones de mejora en el uso de la infraestructura instalada a través de los entregables mensuales definidos en el presente anexo.
- Se debe considerar que la cantidad de personal asignado a estos puestos puede incrementarse de acuerdo a las necesidades, tales como:
  - Distribución de la infraestructura de cómputo.
  - Aumento en la demanda del servicio.
  - Implementación de nuevos proyectos.
  - Requerimientos extraordinarios.

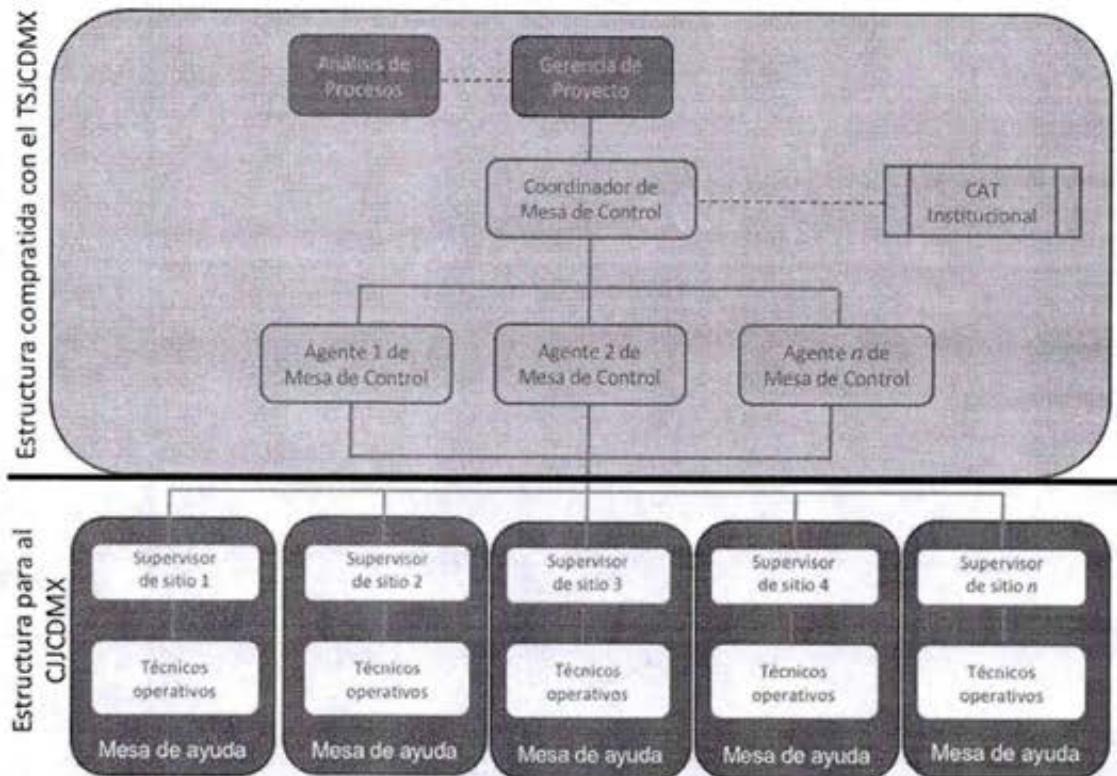


Figura A

La tabla A muestra el perfil propuesto del personal encargado de los servicios, para lo que el proveedor deberá entregar copia de los certificados y documentos que avalen los



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

conocimientos equivalentes o superiores a lo requerido, así como hoja de vida del personal propuesto para cada uno de los puestos descritos.

El personal propuesto para los niveles de gerente de proyecto, analista de procesos y coordinador de mesa de control, deberán ser el mismo en todo el tiempo que dure el contrato; de ser necesario realizar cambios, se deberá notificar mediante escrito acompañado de la documentación que avale la experiencia, certificaciones y conocimientos equivalentes o superiores del candidato, con mínimo 10 días de anticipación a la DEA para dictaminar por escrito su procedencia.

**Tabla A. Perfil del personal encargado de la operación**

Puesto	Plantilla mínima	Certificaciones y/o Títulos	Experiencia
Supervisor de sitio	1	Ingeniero o Licenciado en materia Informática. MCP (Microsoft Certified Professional) y/o MCDST (Microsoft Certified Desktop Support Technician)	3 años de experiencia en atención a usuarios finales y soporte en sitio. Conocimientos en redes. Experiencia en manejo de personal en campo.
Técnico operativo	5	Técnico en Informática o afín, Licenciatura o Ingeniería trunca en materia informática.	2 años de experiencia en atención de reportes de soporte técnico y en campo. Conocimientos básicos en redes.

**Tabla A**

Se deberán proporcionar equipos de radiocomunicación con geolocalización y servicio de datos (mediante una aplicación móvil donde se pueda monitorear la ubicación de los equipos) teniendo cobertura en todos los inmuebles del CJCDMX, para los siguientes puestos: Gerente de Proyecto, Coordinador de Mesa (Ayuda y de Control), Coordinador de laboratorio y garantías, Supervisor de sitio, Administrador del Contrato y los operadores del contrato por parte de la DEA que consta de 10 personas.

#### **7.2.1 SUPERVISOR DE SITIO**

Estará asignado en cada una de los inmuebles pertenecientes al CJCDMX de acuerdo a la figura A y en coordinación estrecha con la mesa de control, serán los encargados de asignar y supervisar las actividades de los técnicos operativos, con el objetivo de elaborar el diagnóstico adecuado para dar soluciones definitivas, de acuerdo con la naturaleza y criticidad de cada reporte.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Si del diagnóstico y soporte dado en sitio resulta necesario el retiro de equipo, al supervisor de sitio, en coordinación con la mesa de control, le corresponderá gestionar el reemplazo del equipo en los tiempos que marca los niveles de servicio del presente documento a efecto de no detener la operación del área o áreas afectadas.

Se consideran los siguientes lineamientos para las áreas de trabajo de los supervisores de sitio en las instalaciones del CJCDMX:

- Para el volumen de operación que se estima recibir a lo largo del contrato, se asignarán lugares físicos permanentes en las instalaciones de la convocante para cada uno de los supervisores de sitio, con las siguientes características:
  - Espacio para resguardo de equipos.
  - Acceso abierto para dar atención y solución a los casos.
- Estos lugares estarán equipados con una extensión telefónica y nodo de red con internet.

El proveedor del servicio deberá dotar de al menos un equipo de cómputo, impresora y mobiliario a sus técnicos en cada sitio

#### **7.2.2 TÉCNICO OPERATIVO**

El personal técnico operativo se ubicará en los todos los sitios descritos en la figura A y se encargarán de realizar las siguientes actividades:

- Realizar los trabajos de mantenimiento preventivo de acuerdo a lo establecido en el presente documento.
- Llenar los formatos (órdenes de servicio) de cuando se brinde soporte a los usuarios.
- Entregar diariamente los formatos (órdenes de servicio) de las actividades realizadas, al supervisor de sitio para enviarlos posteriormente a la mesa de control.

### **8. HORARIOS DE SERVICIO**

El horario de servicio queda establecido de la siguiente manera:

- Gerente, analista y coordinadores de mesa de control: De lunes a viernes de las 08:00 a las 18:00 horas.
- Supervisores de Sitio y Técnicos Operativos: De lunes a viernes de las 08:00 a las 18:00 horas.
- En inmuebles donde se cuente con al menos una oficialía de partes común: se deberá designar personal técnico de guardia de lunes a viernes de las 18:00 a las 20:00 horas. Sábado y domingo de 08:00 a las 20:00 horas.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Para gerente, analista, coordinadores, supervisores de sitio y técnicos operativos el horario no es limitativo, por lo que se debe considerar la disponibilidad de horarios extraordinarios, incluyendo fines de semana y días festivos, aplicando para todos los inmuebles del CJCDMX, ya que independientemente de los horarios descritos, los servicios se deberán poder proporcionar las 24 hrs. (7 x 24 x 365), designando personal de guardia que, en un tiempo no mayor a 2 horas coordine la atención a las incidencias.

## **9. NIVELES DE SERVICIO**

**En el suministro de equipo de cómputo** deberá llevarse a cabo en apego al calendario de suministro acordado en la reunión de inicio del contrato.

El proveedor se compromete a suministrar la totalidad de los equipos de cómputo en un plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C", en caso de no cumplir con este plazo se aplicará las penalizaciones correspondientes al suministro de equipos de cómputo.

El tiempo que invierta en este suministro deberá compensarse al final del contrato, añadiendo este tiempo a la vigencia estipulada en el anexo C, proporcionando todos los servicios mencionados en este anexo sin costo adicional para la institución, así como los entregables correspondientes, de no ser proporcionado el tiempo de compensación, se aplicará las penalizaciones correspondientes al suministro de equipos de cómputo sobre la fianza del proveedor.

En caso que durante el suministro existan causas de retraso al suministro atribuibles a la institución, deberán ser notificadas con oportunidad y por escrito a la DEA, anexando las evidencias correspondientes para validar y gestionar las acciones necesarias conforme a las políticas y procedimientos de la propia institución. Si esta situación excede del plazo no mayor a los primeros 60 días hábiles (tomando como base en el calendario oficial aprobado por el pleno del TSJCDMX) del periodo señalado en el "Anexo C", los equipos deberán entregarse a resguardo de la DEA, en espera de que se den las condiciones adecuadas para la conclusión del suministro. Para este supuesto no se aplicarán las penalizaciones y no se contemplará como tiempo a compensar.

**Las incidencias reportadas** al CAT Institucional correspondientes del prestador del servicio, así como las incidencias producidas en los mantenimientos preventivos, deberán atenderse conforme a la tabla siguiente:

**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

<b>NIVEL DE SEVERIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>NORMAL</b>	Incidencia en la que el equipo no detenga las operaciones diarias del área y que puede esperar hasta la entrega de refacciones
<b>URGENTE</b>	Incidencia que para la institución amerite una atención rápida y precisa, así como los equipos cuya inoperatividad detengan las funciones del área.
<b>CRÍTICA</b>	Incidencia en la que se requieren de una solución inmediata por tratarse de eventos especiales o de equipos utilizados para la atención el público en general.

<b>NIVEL DE ATENCIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CONFIGURACIÓN</b>	Incidencia que requiere instalación o configuración de software que no impida la operación del equipo.
<b>GARANTÍA</b>	Incidencia que requiere el traslado del equipo a garantía por algún incidente registrado por el usuario para ser reparado.
<b>SUSTITUCIÓN</b>	Incidencia en la que no puede ser reparado el equipo, y requiere un equipo sustituto en tanto se repare el mismo.

<b>Nivel de severidad</b>	<b>Configuración</b>	<b>Reparación</b>
Normal	6 Hrs.	8 Hrs.
Urgente	4 Hrs.	2 Hrs.
Crítico	2 Hrs.	1 Hrs.

<b>Sustitución</b>	
Normal	1.5 días hábiles
Urgente	0.5 días hábiles
Crítico	0.25 días hábiles

El tiempo comienza a medirse a partir del momento en que se registra la incidencia en la herramienta del CAT institucional, dado que el proveedor deberá monitorearla continuamente.

Una vez atendida la incidencia deberá reportarse y documentarse en la herramienta del CAT institucional. La incidencia se tomará como concluida (resuelto) una vez que se documente en la herramienta del CAT institucional.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

Entrega de los comprobantes de **los mantenimientos preventivos** a cada uno de los equipos de cómputo relativos a este contrato, en apego al calendario acordado con la DEA, efectuando al menos 2 mantenimientos preventivos, uno por año, iniciando a partir del segundo año de servicio, con las consideraciones correspondientes.

#### **10. PENALIZACIONES**

- Las penalizaciones se aplicarán de manera integral por cualquiera que sea el motivo de incumplimiento del proveedor, ya sea por el señalado en las tablas anteriores o a cualquiera de las cláusulas del presente anexo.
- La penalización señalada se aplicará al monto mensual facturado antes de I.V.A.
- La información asentada en la herramienta del CAT institucional será el índice que se tomará para el cálculo de penalizaciones.
- La penalización se aplicará en la facturación del mes en que se incurrió en el incumplimiento, en el entendido de que mientras este no sea solventado dicha penalización se continuará aplicando en los meses subsecuentes en tanto no se resuelva la incidencia.

Para el **suministro al equipo de cómputo**:

	<b>Niveles de servicio</b>	<b>Penalización</b>
Suministro de equipo de cómputo	Por retraso en el suministro de equipo de cómputo.	0.002 mensual por equipo no suministrado

Para la solución de **incidencias reportadas** en la herramienta del CAT institucional:

<b>Solución</b>	<b>Configuración</b>	<b>Reparación</b>	<b>Penalización</b>
Normal	6 Hrs.	8 Hrs	0.2 mensual por incidencia
Urgente	4 Hrs.	2 Hrs.	0.2 mensual por incidencia
Crítico	2 Hrs.	1 Hrs.	0.2 mensual por incidencia

\*Las horas de atención se deberán considerar de acuerdo con el horario laboral del área que reporta.

Para los casos en que aplique el reemplazo de equipo de cómputo:



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

<b>Solución</b>	<b>Sustitución</b>	<b>Penalización</b>
Normal	1.5 días hábiles	0.2 mensual por incidencia
Urgente	0.5 días hábiles	0.2 mensual por incidencia
Critico	0.25 días hábiles	0.2 mensual por incidencia

\*Las días se deberán considerar de acuerdo con el calendario laboral de la institución.

## **11. DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN LA PROPUESTA TÉCNICA**

Se deberá considerar la siguiente documentación para la propuesta técnica:

- Carta firmada por el representante legal del proveedor del presente proceso donde se define el número telefónico y correo electrónico para la atención del servicio de uso exclusivo para el CJCDMX.
- Comprobante de la propiedad a nombre del proveedor (factura telefónica o contrato) con un número local y al menos dos troncales para dar seguimiento del proyecto y de los reportes generados en el CAT institucional.
- Carta firmada por el representante legal del proveedor donde se compromete a cerrar y documentar todos y cada uno de los tickets abiertos y asignados a su empresa.
- Documentación que describa las herramientas y metodologías que utilizará para llevar a cabo el control de inventarios.
- Carta firmada por el representante legal del proveedor en la que se compromete a compartir la base de datos a fin de importarla al CAT institucional.
- Carta de aceptación de las penalizaciones correspondientes en caso de no ser cumplidos los niveles de servicio.
- Carta firmada por el representante legal del proveedor donde se compromete a asistir a todas las sesiones de trabajo convocadas por el CJCDMX y en caso de no hacerlo deberá presentar una justificación.
- Carta firmada por el representante legal del proveedor donde se compromete a que todo el personal listado para realizar los servicios durante la ejecución del proyecto en las instalaciones del CJCDMX, deberá presentarse en las siguientes condiciones:
  - En absoluto control de sus sentidos.
  - Estar uniformado, con el logo del proveedor visible.
  - Traer toda la herramienta, misceláneos y refacciones necesarias.
  - Contar con credencial de elector.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
No. TSJCDMX/LPN-016/2018  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

- o Contar con credencial que le proporcione el proveedor donde muestre el puesto que ocupa, fotografía, nombre completo y firma del representante legal.
- Curriculum Vitae del personal que prestará el servicio con copia simple de los documentos que acrediten que está capacitado para prestar el servicio a los equipos objeto de esta licitación (certificaciones, diplomas, etc.).
- Carta dirigida al proveedor, emitida por el fabricante, donde lo acrediten como distribuidor autorizado y que por lo tanto cuenta con el apoyo del fabricante para el surtimiento de componentes de la marca correspondiente para la ejecución del proyecto.
- Original o copia simple para cotejo de los documentos expedidos por el fabricante donde certifique que el proveedor está técnicamente preparado para brindar los servicios de implementación y administración del proyecto.
- Evidencia de dos contratos, pedidos, órdenes de trabajo, órdenes de compra o cualquier otro documento firmado, que avale la experiencia del proveedor en la implementación de servicios de cómputo.
- Carta firmada por el representante legal del proveedor donde se compromete a entregar la póliza de responsabilidad civil la cual se obliga a pagar los daños a terceros en sus personas y/o bienes, así como también los perjuicios y daño moral siempre y cuando sean consecuencia de un daño físico, de los que el asegurado sea legalmente responsable conforme a la legislación mexicana en materia civil a ser aplicable, por un monto de 1'000,000.00 (un millón de pesos 00/100 MN) por cada evento ocurrido durante la vigencia del servicio o contrato.
- Carta firmada por el representante legal del proveedor donde se compromete a entregar equipamiento nuevo.
- Presentación de catálogos y/o folletos, firmados por el representante legal del proveedor donde se especifiquen las características ofertadas, en español o inglés; para el segundo caso, deberán estar acompañadas de su traducción. Se aceptará la información proveniente de Internet siempre y cuando se especifique la dirección electrónica (URL) para su comprobación. En caso de que alguna característica no aparezca en los medios mencionados, se aceptará carta firmada por el fabricante, acompañada de copia de identificación oficial del representante legal, donde manifieste bajo protesta de decir verdad que el modelo ofertado cumple con dicha característica (en el cuerpo de la carta deberá expresarse con detalle la o las características faltantes).
- Carta de aceptación de todos los horarios mencionados en este anexo para la prestación de los servicios.

## **12. ENTREGABLES MENSUALES**

El proveedor será responsable de la entrega de toda la documentación y carpetas de entregables que se generen mensualmente de los servicios prestados, en los días,



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-016/2018**  
**ARRENDAMIENTO FINANCIERO DE LOS EQUIPO DE CÓMPUTO**  
**PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**  
**Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ANEXO "A"**

tiempo, cantidad y lugar indicado en las bases ANEXO B salvo por necesidades del CJCDMX que se requiera hacerlo en otras instalaciones dentro de la Ciudad de México, siendo responsabilidad del mismo, el traslado y seguridad de los bienes adjudicados, hasta el lugar indicado debiendo, responder por los vicios ocultos que pudieran existir en la entrega.

En el primer entregable mensual, se deberá anexar la minuta de la reunión de inicio de proyecto.

Los entregables mensuales se componen de la relación obtenida de la herramienta del CAT institucional, así como de la carpeta de órdenes de servicio debidamente firmadas y selladas por los usuarios finales y la firma de visto bueno del personal de la DEA que supervisó la actividad, a quienes se les deberá dejar una copia de la orden de servicio con toda la información fidedigna debidamente llenada. La revisión de las órdenes de servicio atendidas se llevará a cabo semanalmente por parte del personal de la DEA quien firmará de visto bueno cada una de ellas.

De la herramienta del CAT institucional se obtendrá el reporte de los niveles de servicio y formara parte de los entregables mensuales.

De la misma herramienta se deberá obtener e integrar a los entregables mensuales los siguientes listados:

- Listado de reportes levantados durante el período de medición en el que se muestre el estado de cada reporte.
- Listado de reportes pendientes, levantados en períodos anteriores y cerrados durante el período de medición actual.
- Mensualmente deberá notificar las actualizaciones que se den como consecuencia de un cambio, reubicación o reasignación del equipo de cómputo registrados en el control de inventarios del proveedor.
- En el caso de corresponder, se deberá entregar la carpeta con las evidencias de los mantenimientos preventivos realizados durante el período de medición actual

Los entregables mensuales deberán ser entregados a la DEA dentro de los primeros 5 días naturales de cada mes, excepto en el mes de diciembre, ya que deberán ser entregados como fecha límite el 31 de diciembre de 2020, debidamente verificados y acorde a la herramienta del CAT institucional, sin errores ni inconsistencias, incluyendo en forma digital la relación de reportes del mes en cuestión, a través de disco compacto (CD ó DVD) de igual forma se deberá de enviar por correo electrónico las estadísticas mensuales a más tardar 48 hrs. del cierre del período de medición.