

## **PARTIDA 1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD (GRUPO 1)**

### **ANEXO “A” DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

#### **1.1 Definiciones y acrónimos**

TSJCDMX:	Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México
DEGT:	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
CAT:	Centro de Atención Telefónica.
SLA's:	Service Level Agreements (Acuerdos de nivel de servicio)

#### **1.2 Alcances (Requerimientos)**

Alcance General: El TSJCDMX, requieren de un Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipos de Comunicación y Seguridad que opere durante la vigencia del contrato y que contemple lo siguiente:

- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Monitoreo y predicción de fallas de comunicación.
- Soporte remoto y asesoría.
- Soporte Técnico en sitio con refacciones.
- Actualizaciones (firmware y software).
- Mudanza y movimiento de equipo.
- Administración de garantías.
- Mesa de servicio.

##### **1.2.1 Mantenimiento preventivo a los equipos descritos en el Anexo B.**

Se llevarán a cabo visitas programadas de mantenimiento preventivo para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos y detección oportuna de situaciones que puedan provocar una falla, el cual deberá realizarse mediante las tareas sugeridas por el fabricante del equipo en cuestión, utilizando para tal efecto, las herramientas de diagnóstico recomendadas.

Las tareas mínimas a desarrollar en los dos eventos de mantenimiento preventivo son:

- + Pruebas de operación antes de comenzar el mantenimiento. En caso de detectar algún problema, notificarlo al supervisor asignado por parte de la DEGT y anotarlo en el formato de reporte de servicio.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018**  
**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A**  
**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE**  
**COMPUTO ”**

- + Apagado del equipo.
- + Tareas de mantenimiento correspondiente de acuerdo a las especificaciones del equipo.
- + Cambio de partes o componentes que se encuentren dañados tras el uso normal del equipo.
- + Ajustes necesarios de acuerdo a las especificaciones del equipo.
- + Limpieza de tapas y cubiertas.
- + Armado del equipo.
- + Encendido y pruebas de operación de conformidad con el usuario final.
- + Limpieza del lugar en el que se realizó el mantenimiento al equipo.
- + Actualización de firmware, previo análisis del personal de soporte y aprobación por parte del personal de la DEGT.
- + Al finalizar el mantenimiento se deberá requisitar el reporte de servicio y obtener la firma del supervisor para verificar su total funcionamiento.

**1.2.2 Mantenimiento correctivo a los equipos descritos en el Anexo B.**

El Mantenimiento Correctivo consiste en el desarrollo de tareas requeridas en un equipo dañado con el objeto de solucionar una falla total o parcial en el hardware o software. “El Prestador del Servicio” deberá considerar las refacciones necesarias para sustituir aquellas que presenten daño, las adecuaciones a la configuración y programación de los equipos para lograr el restablecimiento operativo de los mismos dentro de los tiempos de solución solicitados en estas bases.

El servicio de mantenimiento correctivo deberá ofrecerse en un esquema de 7x24 durante la vigencia del contrato, con un horario de atención en sitio de 07:50 hrs. a 18:30 hrs. Y un tiempo de respuesta no mayor a 3 horas (este horario puede variar de acuerdo a las necesidades del Poder Judicial de la Ciudad de México). Para eventualidades fuera de éste horario de atención, el prestador del servicio deberá contar con personal y número telefónico de guardia, asegurando que en un tiempo no mayor a 6 horas a partir del reporte, se presente personal en el sitio de la falla y coordine la solución del incidente.

Para la prestación de este servicio “El Prestador del Servicio” deberá considerar que el horario laboral no es limitativo, por lo que el proveedor deberá tener la disponibilidad del personal de guardia para atender fallas en horarios extraordinarios, incluyendo fines de semana y días festivos, para cualquiera de los inmuebles del TSJCDMX, ya que independientemente de los horarios laborales descritos, los servicios se deberán operar en un esquema 7 x 24 durante la vigencia del contrato.

Se consideran días festivos los marcados por la Ley Federal del Trabajo y los propios del TSJCDMX.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018**  
**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A**  
**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE**  
**COMPUTO ”**

Las tareas mínimas a desarrollar son:

- + Análisis, evaluación y detección del motivo de la falla reportada a través del personal asignado en la Mesa de Ayuda, del técnico en sitio o de los tableros de control de los equipos en monitoreo.
- + Asignar a un equipo de técnicos e ingenieros suficiente y perfectamente capacitados para la resolución en sitio de los problemas e incidentes que puedan presentar las plataformas y productos descritos en el presente documento.
- + Realizar a los equipos las pruebas necesarias para verificar el buen funcionamiento de sus componentes, utilizando para tal efecto las herramientas recomendadas por el fabricante de los equipos.
- + Sustituir todas aquellas partes y/o componentes, que resulten dañados e impidan la correcta operación. El equipo deberá recuperar las condiciones operativas en las que se encontraba antes de la falla. En caso de que el equipo no tenga reparación, “El Prestador del Servicio” procederá a realizar un informe y dictamen que deberá ser entregado a la DEGT. En este caso “El Prestador del Servicio” deberá contemplar la instalación de un equipo nuevo, de iguales o superiores características, para el reemplazo del equipo dañado con la finalidad de recuperar la operación normal.
- + Proporcionar el mantenimiento correctivo cumpliendo con la ventana de servicio que se detalla en los niveles de servicio.
- + Atender las solicitudes de mantenimiento que efectúe la convocante cumpliendo con las severidades de atención detalladas en el presente documento.
- + Se tendrá libre acceso a las instalaciones de la convocante, siempre y cuando no se vea interrumpida la operación normal de las áreas en los horarios establecidos y respetando los sistemas de control y administración de la convocante.
- + En caso de que la falla haya sido ocasionada por el mal manejo, dolo, mala fe o cualquier situación ajena a la operación normal del equipo, “El Prestador del Servicio”, procederá a realizar un informe y dictamen que deberá ser entregado a la DEGT para asignación de la responsabilidad correspondiente.

### **1.2.3 Monitoreo y predicción de fallas de comunicación y seguridad**

“El Prestador del Servicio” deberá implementar un sistema de monitoreo que muestre estadísticas del funcionamiento y alertas en caso de falla, al personal autorizado por la DEGT para conocimiento y dirigido a personal del prestador de servicio quien atenderá las necesidades que deriven de este monitoreo. Deberá considerarse la plataforma de hardware y software para conformar un NOC (Centro de Operaciones de la Red) para el registro y monitoreo de todos los equipos a soportar al amparo de este contrato. Del mismo se deberá integrar la plataforma de hardware y software para conformar un SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) para registro, monitoreo y administración de los equipos de seguridad al amparo de este contrato.

El sistema de monitoreo y predicción de fallas de comunicación, deberá ofrecer por lo menos las siguientes características



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018**  
**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A**  
**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE**  
**COMPUTO ”**

- Comunicación de las alertas.
- Integraciones con servidores externos.
- Usabilidad y presentación de los datos en el panel.
- Flexibilidad a la hora de adaptarse a herramientas o software particulares.
- API de acceso desde sistemas externos.
- Detección de dispositivos de forma automática.
- Integraciones con Bases de Datos
- Multidispositivo
- Escalable
- Soporte del mayor número de protocolos de adquisición de datos posible
- Seguridad
- Integración con máquinas virtuales
- Integraciones hardware
- Control remoto
- Inventario de Hardware y Software
- Monitorización de la nube

Con la finalidad de notificar en tiempo y forma a los responsables de la DEGT para la toma de decisiones.

Una vez concluido el contrato, la licencia de la plataforma del monitoreo implementado será transferida en su totalidad al TSJCDMX por medio de la DEGT.

#### **1.2.4 Soporte y asesoría**

“El Prestador del Servicio” deberá proporcionar los canales de comunicación que sean necesarios para mantener la infraestructura instalada y para asegurar el correcto funcionamiento de la red LAN y WAN del TSJCDMX.

Todos los requerimientos, mantenimientos preventivos/correctivos y servicios deberán ser atendidos en cada uno de los inmuebles del TSJCDMX, por lo que no existirá el soporte remoto en estos casos.

#### **1.2.5 Soporte Técnico en sitio con refacciones**

“El Prestador del Servicio” deberá considerar la asignación del personal necesario para la atención de los requerimientos en cada uno de los edificios del TSJCDMX, descritos en el Anexo B, para la atención oportuna de los mantenimientos, seguimientos e incidentes que se generen.

“El Prestador del Servicio” deberá presentar al menos una certificación de cualquiera de las siguientes tecnologías Cisco, Extreme, Enterasys y Fortinet, Checkpoint, 3COM, Allied Telesys.

De igual forma deberá considerar el suministro e instalación de refacciones para los equipos de comunicaciones y seguridad con los que cuente el TSJCDMX brindando la solución dentro



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018**  
**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A**  
**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE**  
**COMPUTO ”**

de los tiempos de respuesta establecidos en el presente documento, y así mantener la operación de las áreas del TSJCDMX.

“El Prestador del Servicio” deberá presentar carta firmada por su representante legal en la que se compromete a contar con una existencia de inventario de refacciones del 10 % en sitio, mismo que siempre deberá mantener disponible, y que estará integrado por piezas y consumibles relacionados a los mantenimientos preventivos y correctivos del área de comunicaciones y seguridad, mismos que al término del contrato deberán ser donados al Tribunal.

El TSJCDMX asignará un espacio físico permanente dentro de las instalaciones de la convocante para personal de la empresa que resulte ganadora.

#### **1.2.6 Actualizaciones (firmware y software)**

“El Prestador del Servicio” deberá realizar la actualización de Firmware y Software que sean necesarias a los equipos de comunicaciones de datos, relacionados en el Anexo B, para garantizar su correcto funcionamiento. La aplicación de dichas actualizaciones en sitio, deberán ser aprobadas y programadas por la DEGT.

#### **1.2.7 Mudanza y movimiento de equipo**

En caso de requerirse la DEGT solicitará el traslado del equipamiento de comunicaciones y seguridad según la necesidad se tenga de trasladar de un inmueble a otro del Tribunal y que deberá consistir en apagado, desmontaje, traslado, montaje, encendido y pruebas de funcionamiento. El equipo a trasladar será definido y relacionado por la DEGT.

Como parte de las tareas de soporte, “El Prestador del Servicio” deberá considerar las siguientes actividades:

#### **1.2.8 Instalación de nodos y administración de equipos de acceso**

“El Prestador del Servicio” deberá considerar como parte de su propuesta, la instalación de hasta 200 nodos categoría 6 de una longitud de hasta 90m, considerando el suministro de todo el material necesario y las canalizaciones correspondientes (escalerillas, ductería entre otros). Las posiciones de estos nodos serán indicadas por la DEGT con base en las necesidades del servicio. De igual forma deberá incluir 10 kit's de herramienta para la implementación de cableado categoría 5 y 6, el cual incluirá como mínimo las siguientes herramientas: Generador de tonos para identificación de cables, Desforrador de cables UTP/STP, Pinza ponchadora para plugs 6 y 8 posiciones (RJ11 y RJ 45), Herramienta de impacto ajustable, Cortador de cable, Tester probador de cable para RJ45, RJ11 y BNC,



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018**  
**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A**  
**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE**  
**COMPUTO ”**

pinzas de corte, desarmador plano, desarmador de cruz y maletín portátil, dichos kit's deberán ser entregados a más tardar 30 días naturales de haber iniciado el contrato.

“El Prestador del Servicio” deberá considerar como parte de su propuesta el suministro y la instalación de hasta 25 switches de distribución de 8 puertos y 20 equipos de acceso Inalámbrico (AP), para brindar servicios de conexión a la red del TSJCDMX. Las posiciones serán indicadas por la DEGT de acuerdo a las necesidades del servicio.

“El Prestador del Servicio” deberá considerar como parte de su propuesta, el suministro e instalación de hasta 150 tarjetas inalámbricas, compatibles con los equipos de cómputo personal del TSJCDMX, con la finalidad de brindar a dichos equipos de los servicios de conexión inalámbrica a la red de datos. Las posiciones serán indicadas por la DEGT de acuerdo a las necesidades del servicio.

### **1.2.9 Administración de garantías**

El Tribunal cuenta con un porcentaje de equipos de comunicaciones y seguridad, los cuales cuentan con una garantía que cubre la reparación de fallas de hardware y configuración.

“El Prestador del Servicio” deberá llevar a cabo las tareas de administración y seguimiento de los reportes de servicio que le sean turnados para incidentes en equipos con garantía activa, los cuales deberán hacerse efectivos con “El Prestador del Servicio” correspondiente y asegurar que la solución de los incidentes se cumpla dentro de los tiempos establecidos para su solución. Los equipos con garantía activa para el siguiente año se señalan en el listado del ANEXO “B”.

### **1.2.10 Mesa de Ayuda**

“El Prestador del Servicio” deberá considerar dentro de su propuesta técnica la implementación de una mesa de ayuda para la administración del servicio.

Al interior de la mesa de ayuda “El Prestador del Servicio” dispondrá de personal encargado de la recepción, administración y seguimiento hasta su resolución, de los reportes de los equipos de comunicaciones y seguridad, de manera que se garantice la atención del servicio propuesto en términos de calidad, eficiencia y asertividad.

La Mesa de Ayuda será el único punto de contacto para la atención a incidentes.

“El Prestador del Servicio” deberá contemplar en su propuesta técnica:

- a. Un número telefónico de contacto que deberá disponer de al menos 3 líneas para recepción de llamadas simultáneas
- b. Un número 01800 o teléfono local
- c. Una cuenta de correo electrónico, [helpdeskcomunicaciones@xxxx.com](mailto:helpdeskcomunicaciones@xxxx.com)



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018**  
**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A**  
**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE**  
**COMPUTO ”**

- d. La operación de la mesa deberá contar con procesos de administración y atención de reportes alineados a la metodología ITIL. La descripción de su alcance debe ser incluida en la **propuesta técnica**.

Las tareas a desarrollar por el personal de la Mesa de Ayuda son:

- + Recepción y administración de reportes de incidentes turnados por:
  - o El Centro de Atención Telefónica del TSJCDMX.
  - o Provenientes de usuarios internos del TSJCDMX a través del supervisor de servicio por parte de la DEGT.
  - o Como resultado del monitoreo diario a los equipos.

La gestión deberá llevarla a cabo “El Prestador del Servicio” a través del número de teléfono de contacto y correos electrónicos solicitados anteriormente.

- + El objetivo de la Mesa de Ayuda del licitante será el de canalizar todas las peticiones e incidencias para su atención y resolución oportuna, así como los datos que proporcionen los tableros de control, siempre supervisados por personal de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
- + “El Prestador del Servicio” debe considerar el escalamiento y seguimiento de cada uno de los casos hasta el cierre, así como la administración de los niveles de servicio y el aseguramiento de la calidad de los mismos.
- + “El Prestador del Servicio” deberá llevar a cabo una clasificación de las severidades y los tiempos de respuesta transcurridos desde la apertura del caso para su debida atención.

La Mesa de Ayuda estará integrada, principalmente, por las siguientes posiciones:

- + Analistas Operativos. Encargados del registro, seguimiento, documentación y cierre de los reportes. Serán el contacto permanente con el grupo de ingeniería de campo asignados por el proveedor, para la atención de los incidentes en sitio.
- + Coordinador de Mesa de Ayuda. Encargado de supervisar las actividades de los Analistas Operativos, asegurándose del cumplimiento de los tiempos de asignación, seguimiento y cierre. Este será el primer contacto dentro de la Matriz de Escalamiento.
- + Ingenieros de Soporte de Segundo Nivel. Ingenieros con alta especialización encargados de brindar solución u ofrecerle alternativas de solución al Ingeniero de Campo, para aquellos incidentes que tengan alta afectación o requieran configuraciones especiales por el tipo de producto en falla. Debe realizar un pre - diagnóstico vía telefónica para tratar de dar con la solución. Constituyen el Segundo Nivel en la Matriz de Escalamiento.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018**  
**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A**  
**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE**  
**COMPUTO ”**

El equipo de Analistas Operativos y Soporte de Segundo Nivel que se ubica en instalaciones de “El Prestador del Servicio” ganador, se dedicará a la asignación, seguimiento y documentación de los reportes trabajando de manera estrecha con Ingeniería de Campo para asegurar una oportuna atención y solución de los reportes.

El coordinador de la mesa de ayuda se encargará de supervisar la atención efectiva de soporte en sitio o asesoría técnica, de manera que se garantice la calidad de un servicio confiable y flexible, satisfaciendo todas las incidencias o servicios preventivos, cuidando el cumplimiento de los niveles de servicio descritos en este documento.

Todo el trabajo de la Mesa de Ayuda se debe apoyar en un sistema de registro, seguimiento, documentación y cierre.

Este sistema deberá considerar una cuenta de acceso para el personal que designe la DEGT quien llevará a cabo tareas de monitoreo, revisión y seguimiento de los reportes.

El sistema deberá permitir a los usuarios registrados y autorizados, el acceso para exportar información para la realización de un análisis de la operación del servicio y determinar: niveles de servicio en general, por producto, por plataforma, por localidad, identificar equipos reincidentes, cargas de trabajo por ingeniero de campo y cualquier otro tipo de reporte que se requiera o bien detectar áreas de oportunidad y establecer planes de acción en consecuencia.

Las fechas de los mantenimientos preventivos serán registradas en el sistema de “El Prestador del Servicio” y se revisará su ejecución con las fechas y con los reportes debidamente autorizados por la DEGT.

Se requiere que la Mesa de Ayuda brinde servicio en un horario de lunes a viernes de 7:30 a 18:30 hrs.

Ante emergencias fuera de este horario “El Prestador del Servicio” deberá proporcionar los teléfonos de contacto del responsable de la coordinación del grupo de Ingeniería de guardia para contingencias, el cual será coordinado por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica hasta el término del contrato.

La Mesa de Ayuda de “El Prestador del Servicio” deberá generar información de administración de problemas e incidentes, y tendrá a cargo la tarea de aportar información en lo relativo a temas tecnológicos de interés para la mejora del servicio así como el control de la información relacionada con la administración de configuraciones, administración de versiones y cambios, administración de problemas, logrando una madurez en los procesos basado en mejores prácticas.



### **1.3 Experiencia en la prestación de servicio**

“El Prestador del Servicio” que resulte ganador deberá asignar a un Gerente del Proyecto con estudios de Ingeniería y con experiencia en administración de proyectos de soporte a equipos de comunicaciones y seguridad.

Dicho perfil deberá ser demostrado presentando como parte de su propuesta técnica el Curriculum Vitae actualizado, copia de cedula profesional o copia de título profesional.

El Gerente del Proyecto será el responsable de:

- + El seguimiento al servicio
- + Comunicación con el personal que supervise el contrato por parte de la DEGT, a fin de identificar de inmediato desviaciones en la prestación del servicio.
- + Verificación diaria de los casos levantados.
- + Recopilación de reportes de servicio correspondientes para armado del entregable mensual.
- + Retroalimentación al personal del TSJCDMX con recomendaciones de mejora en el uso y mantenimiento de los equipos de comunicaciones y seguridad, a través de los entregables mensuales que se detallan en la sección “Entregables”.
- + Definición de parámetros de calidad mediante matrices de resultados que promuevan la prevención de reincidencias basadas en las mejores prácticas aplicables. Estos reportes deberán ser parte integrante de los entregables mensuales.

El Gerente del Proyecto deberá entregar durante los primeros 5 días naturales del contrato, un programa de trabajo que abarque un periodo de tiempo de 20 días naturales, el cual considere:

- + Las actividades necesarias para el arranque del servicio de soporte y puesta en marcha de la mesa de ayuda
- + Mostrar en el entregable del primer mes, el avance semanal del mismo, así como las desviaciones y/o recomendaciones que pudieran resultar.
- + Al finalizar estos veinte días, la mesa de ayuda deberá estar funcionando al 100% y desde el inicio del contrato disponer de personal para la solución de incidentes.
- + Proponer las fechas en que serán efectuados los mantenimientos preventivos a todos los Equipos de Comunicaciones y Seguridad, conforme las necesidades establecidas, cumpliendo con el requerimiento de dos mantenimientos preventivos al año para todo el equipamiento en general.

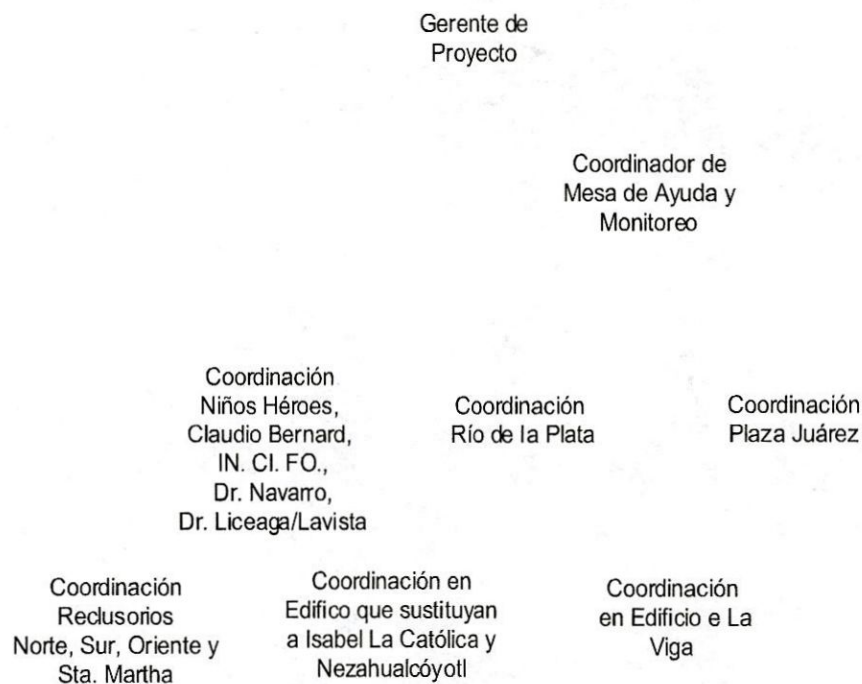
“El Prestador del Servicio” deberá contar con la siguiente estructura organizacional orientada a la resolución eficaz de casos e incidentes en equipos de telecomunicaciones, basada en las mejores prácticas y predicciones de eventualidades. Dicha estructura no limita la cantidad de personas que ocupen las posiciones señaladas, de tal forma que “El Prestador del Servicio” determinará el número de personas que integran cada área, en función del inventario de equipos activos en la institución, y los tiempos de solución solicitados por el Tribunal.

“El Prestador del Servicio” deberá incorporar como parte de su propuesta, la documentación que demuestre el conocimiento, perfil y la experiencia del personal que ocupará estas posiciones.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018**  
**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A**  
**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE**  
**COMPUTO ”**

Dicho personal no deberá cambiar en todo el desarrollo de proyecto hasta el término del contrato. De ser necesario realizar cambios, estos deberán ser notificados con 10 días hábiles de anticipación y el cambio deberá ser autorizado por la DEGT. De igual forma para la persona que se integre al grupo de trabajo en alguna de estas posiciones deberá reunir la documentación que avale los mismos conocimientos, equivalentes o superiores, así como la experiencia necesaria correspondiente.



**Figura 1**

La tabla siguiente muestra el perfil de las personas encargadas de la operación. “El Prestador del Servicio” deberá entregar como parte de la propuesta técnica, copias de los documentos que avalen los conocimientos equivalentes o superiores para cada una de las posiciones descritas.

Puesto	Títulos y/o Certificaciones	Experiencia
Gerente de Proyecto	Ingeniero o Licenciado (presentar copia de la cedula	2 años de experiencia en Tecnologías de Información y



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018**  
**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A**  
**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE**  
**COMPUTO ”**

	o título profesional)	Comunicaciones.
Líder Coordinador de Proyecto	Ingeniero o Licenciado en materia de Informática.  (presentar copia de la cedula o título profesional)	1 año mínimo de experiencia en administración de mesas de ayuda para más de 20 usuarios.
Personal Operativo de la mesa de Ayuda	Preparatoria terminada (presentar documento que avale el requerimiento)	1 año mínimo de experiencia en Call Center o Help Desk.
Técnico Operativo  (Ingeniería de Campo)	Ingenieros y/o Técnicos con experiencia en equipos descritos en el anexo B (presentar el documento que avale el requerimiento)	2 años de experiencia en atención de reportes de Soporte Técnico en redes a nivel capa 1, 2, 3 y 4.

“El Prestador del Servicio” deberá entregar como parte de la propuesta técnica, al menos un curriculum vitae de cada uno de los perfiles mencionados.

De igual forma como parte de la propuesta técnica deberá presentar documentación relacionada con la herramienta de software que utilizará en su Mesa de Ayuda, para enlazarla con el Centro de Atención Telefónica Institucional (CAT) del TSJCDMX.

#### **1.4 Niveles de servicio**

Los niveles de servicio comprometidos para la atención se medirán con base en los registros del sistema de seguimiento del Centro de Atención Telefónica (CAT) del Tribunal, los reportes firmados y las fotografías de los entregables mensuales, teniendo como métricas a cumplir las siguientes:

1. Mantenimiento Preventivo: Cumplir con el calendario acordado con la DEGT, el cual incluirá dos mantenimientos al año de todos los equipos descritos en el Anexo B.
2. Mantenimiento Correctivo: Cumplir con los tiempos de solución que será medido con base en la documentación que se integran en los entregables mensuales.

Las severidades de los mantenimientos correctivos, las asigna la DEGT por medio del supervisor del servicio o por el personal autorizado y se deben considerar los siguientes tiempos de respuesta:



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018**  
**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A**  
**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE**  
**COMPUTO ”**

1. Severidad 1 / Crítica: tiempo de solución = 2 horas, siendo esta severidad la más alta. Se deben considerar situaciones y equipos que para la institución ameritan una atención rápida y precisa, cuando se tiene una afectación a toda un área o cuando un reporte ya lleva más de 24 horas abierto
2. Severidad 2 / Media: tiempo de solución = siguiente día hábil; siendo esta severidad aplicable a los equipos que estadísticamente tienen menos carga de trabajo, su escalamiento a severidad 1 se realiza cuando han pasado 48 horas y sigue sin resolverse la falla detectada.
3. Severidad 3 / Baja: tiempo de solución acordada con el supervisor del servicio o con el personal autorizado por la DEGT. Situaciones y equipos para los que pueda ser re-programada la actividad. Debe registrarse una justificación para la revisión posterior, y establecimiento de medidas preventivas o adecuaciones.

Los tiempos de atención serán calculados por el proveedor y registrados en los reportes de atención, los cuales se presentarán ante el TSJCDMX y estos se utilizarán como indicadores globales del desempeño de los servicios provistos por “El Prestador del Servicio”. “El Prestador del Servicio” deberá cumplir en tiempo y forma con los niveles de servicio definidos y en caso contrario se aplicará la penalización aplicable en la siguiente factura mensual.

En caso de que se presente algún problema en los equipos de comunicaciones y seguridad, por falta de partes por parte del fabricante, por obsolescencia o por problemas en las plantas de energía y corriente regulada, por daños estéticos ajenos al proveedor adjudicado, el “El Prestador del Servicio” quedara exento de cualquier tipo de penalización, siempre y cuando ésta se notifique en tiempo y forma a la DEGT.

### **1.5 Penalizaciones**

Respuesta para atención telefónica.	
0.25% del monto total facturado mensual antes del I.V.A., por cada día que este fuera de servicio el Centro de Atención Telefónica.	
Respuesta para atención en sitio.	
Severidad 1	0.5% por cada hora de retraso aplicable al monto total facturado, sin incluir el I.V.A.
Severidad 2	0.25% por cada hora de retraso aplicable al monto total facturado, sin incluir el I.V.A.
Severidad 3	
Solución de fallas.	
Severidad 1	1.0% por cada hora de retraso aplicable al monto total facturado, sin incluir el I.V.A.
Severidad 2	0.5% por cada hora de retraso aplicable al monto total facturado, sin incluir el I.V.A.
Severidad 3	.25% por cada hora de retraso aplicable al monto total facturado, sin incluir el I.V.A.



### **1.6 Entregables Tareas Inicio de Contrato**

“El Prestador del Servicio” deberá realizar las siguientes actividades dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del contrato y la documentación generada deberá ser incluida en la carpeta de entregables del primer mes.

1. Realizar la inspección física de todos y cada uno de los equipos descritos en el Anexo B y obtener un inventario que deberá contener al menos los siguientes puntos:
  - a. Número de serie del equipo (en caso de no tenerlo, colocar un identificador único)
  - b. Número de inventario del equipo (en caso de no contar con el mismo, recabar la información necesaria para que la DEGT realice la regulación debida)
2. Realizar una reunión de trabajo para inicio de los servicios con el personal autorizado por la DEGT, en donde se deberá entregar la siguiente documentación:
  - a. Inventario con ubicaciones y direcciones completas de todos y cada uno de los equipos listados en el Anexo B.
  - b. Carta donde se entrega el número 01800 o local y el correo electrónico como único punto de contacto para el personal autorizado por la DEGT.
  - c. Nombres completos con cargo, teléfono de contacto y correo electrónico del personal asignado al proyecto.
  - d. Calendario propuesto por “El Prestador del Servicio” para el servicio de mantenimiento preventivo de los equipos, el cual deberá ser acordado y avalado por la DEGT.
  - e. Carta que integre las pantallas del acceso al sistema de seguimiento de reportes “El Prestador del Servicio”.
  - f. La DEGT entregará la lista del personal autorizado para levantar reportes y para la interacción con el prestador de servicio.

Se generará una minuta que deberá ser firmada por las personas que atendieron la reunión la cual deberá agregarse a la documentación que se integra para el inicio de los servicios.

#### **1.6.1 Entregables mensuales**

“El Prestador del Servicio” deberá presentar la siguiente documentación dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes:

1. Una carpeta que deberá contener:
  - a. Tres originales del acta de entrega – recepción del servicio.
    - i. El formato de acta de entrega deberá contener la información del periodo al que hace referencia.
    - ii. Cada una de las actas debe estar firmada por el representante legal de “El Prestador del Servicio”.
  - b. Una impresión de la factura digital completa
  - c. Un CD con los archivos XML y PDF de la factura electrónica
  - d. El impreso del correo electrónico donde la DEGT realizó con éxito la validación de la factura electrónica ante el SAT.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018**  
**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A**  
**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE**  
**COMPUTO ”**

2. Una carpeta que deberá contener cada una la siguiente documentación en original
  - a. Pruebas documentales de la solución a los requerimientos expresados por la DEGT, en caso de haberlas
  - b. Reportes de mantenimiento preventivo con fotografías, en caso de que en el mes de servicio se hayan desarrollado.
  - c. Reportes de atención de servicios firmados por el supervisor del servicio asignado por la DEGT.
  - d. Oficios, correos, minutas y demás comunicados, en caso de haberlos, que se hayan realizado en el mes de servicio con el personal de la DEGT y que determinen acuerdos con “El Prestador del Servicio”, así como la solvencia de requerimientos que ayuden a la mejora del servicio

Nota:

La carpeta del primer mes de servicio debe incluir la documentación solicitada en la sección de Tareas Inicio de Contrato.

Una vez rubricadas se deberá generar Dos CD, conteniendo la digitalización de la carpeta.

La carpeta del último mes de servicio debe incluir el inventario de equipo existente en ese momento.

### **1.7 Garantías**

El participante ganador del presente proceso se compromete a garantizar los servicios por un mes adicional contado a partir de la fecha de término del contrato que se derive del presente proceso. Esta garantía es aplicable solo a los servicios prestados dentro de la vigencia del contrato.