

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

PARTIDA 3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE
CÓMPUTO TSJCDMX (GRUPO 1)

ANEXO "A"
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.1 DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

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

CAT: Centro de Atención Telefónica.

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.

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.

Imagen Institucional: Archivo que encapsula un sistema operativo con sus aplicaciones y configuraciones preinstaladas de acuerdo a 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.

OPC: Oficialía de Partes Común.

SICOR: Sistema Integral para Consulta de Resoluciones.

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 mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

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

1.2 ALCANCES (REQUERIMIENTOS)

ALCANCE GENERAL

Se presentan los requisitos mínimos a considerar para el **Servicio de Mantenimiento Correctivo a la Infraestructura Informática**, que incluye computadoras personales, computadoras portátiles (laptops), impresoras, escáneres, plotters, video proyectores y sistemas de energía ininterrumpida (no-breaks), biométricos (lector de huella digital y tableta digitalizadora de firma autógrafa),



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

pantallas LCD de 60", biométricos para el control de asistencia, equipos de digitalización y microfilmación, para garantizar la continuidad en el servicio que brindan las áreas administrativas, jurisdiccionales y de apoyo judicial del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.

El Servicio de Mantenimiento Correctivo a la Infraestructura Informática deberá cubrir el periodo comprendido a partir del día hábil posterior a la fecha del fallo.

El servicio requerido comprenderá los siguientes componentes:

- Mesa de control.
- Mesa de ayuda.
- Soporte remoto y asesoría.
- Soporte técnico en sitio con refacciones.
- Soporte técnico en sitio para actualizaciones de software.
- Administración de garantías.
- Administración de antivirus en sitio.
 - Instalación.
 - Actualización de antivirus.
 - Soporte de antivirus.
- Apoyo en actividades extraordinarias en materia de Informática.

Los alcances generales a considerar para la realización de estos servicios son los siguientes:

- Recepción y administración de reportes de soporte técnico generados por las distintas áreas del Poder Judicial de la Ciudad de México a través del Centro de Atención Telefónica institucional (CAT) que el TSJCDMX tenga para tal efecto.
- Soporte técnico a los usuarios dentro de los parámetros definidos en el presente documento.
- Suministro y administración de refacciones nuevas y/o equipos de respaldo que garanticen la solución dentro de los tiempos de respuesta definidos en el presente documento, para garantizar a su vez la operación de las áreas del TSJCDMX.
- Actualización de sistema operativo y aplicaciones de escritorio, por red o en los sitios definidos en el ANEXO B.
- Administración de antivirus, así como el soporte en sitio para actualización del mismo y resolución de incidencias.
- Administración y seguimiento de reportes de servicio para equipos en garantía, con el fabricante o proveedor correspondiente; el TSJCDMX proporcionará el alcance y la vigencia de los equipos en garantía.

1.3 ALCANCES PARTICULARES

Para alcanzar los niveles de servicio requeridos por las distintas áreas, se especifican en lo sucesivo las características mínimas a cubrir por **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, que estarán detalladas, punto por punto, en el presente Anexo, y que abarcan de forma general lo siguiente:



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL

núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018

**" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "**

- Una estructura organizacional orientada a la solución de incidentes y problemas informáticos, tal y como se muestra en la figura No. 1; dicha estructura se desplegará a todas las ubicaciones de la Institución que se detallan en el ANEXO B, así como en todos aquellos que se agreguen en el tiempo que dure el contrato.
- Una Mesa de Control, como único punto de contacto y encargado de la recepción de los reportes de soporte técnico emitidos por las distintas áreas del Poder Judicial de la Ciudad de México a través del Centro de Atención Telefónica institucional (CAT) que el TSJCDMX tenga para tal efecto, con el teléfono 01-800 y un número local que cumple con las características mínimas requeridas, definidas en el punto No. 1.16 del presente documento.
- Se entregará un reporte de parámetros de calidad mediante estadísticas que promuevan la prevención de reincidencias basadas en las mejores prácticas aplicables. Este reporte será parte integrante de los entregables mensuales.

Por otra parte, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** brindará los siguientes servicios específicos a través de una plantilla de personal independiente a aquella descrita en el punto No. 1.5 del presente ANEXO:

- a) Instalación de equipos de cómputo e impresión.
- b) Instalación de imagen institucional de sistema operativo a fin de migrar hacia la plataforma de Windows 7 o superior, según se determine.
- c) Instalación y configuración de equipos para el manejo de los sistemas institucionales (SICOR, Libros Digitales, OPC, SAP, FIREL, etc.).
- d) Actualización y soporte de antivirus al total de las computadoras descritas en el punto No. 1.23.

Esta plantilla estará conformada por un técnico extra en cada sitio que puedan apoyar con los servicios del día a día, que cuando se requiera una actividad especial se ponga a las órdenes del administrador del contrato en el sitio donde se requiera, dicha actividad se informará con 12 horas naturales de anticipación.

Con la finalidad de asegurar la continuidad de la operación, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** cuenta con los inventarios necesarios para la atención y solución, es decir, 5% de inventario sobre los equipos que se describen en la tabla No. 2 del presente Anexo. Se comprobará la existencia, indicando números de serie (en su caso), números de partes, así como una memoria fotográfica. Por tal motivo se realizarán visitas periódicas para verificar dicha existencia durante la vigencia del contrato.

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO ”

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

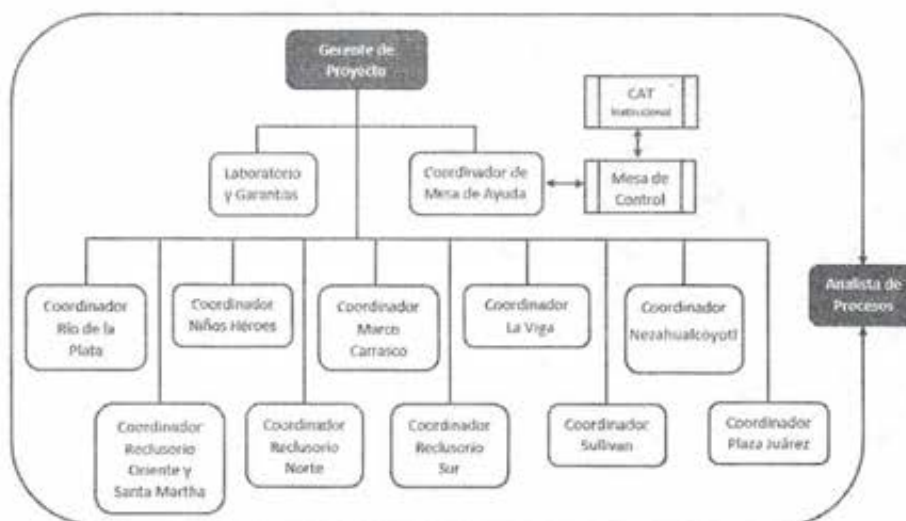


Figura No. 1

La estructura organizacional (figura No. 1) estará dirigida a la resolución eficaz de casos e incidentes en materia informática, basada en las mejores prácticas.

La cantidad de personal asignado a estos puestos deberá ser flexible y acorde a los siguientes puntos:

- Distribución de la infraestructura de cómputo actual por sitio.
- Reubicación de la infraestructura actual de cómputo en otro sitio.
- Aumento en la demanda del servicio.
- Implementación de nuevos proyectos.
- Requerimientos extraordinarios.

1.5 Perfil del personal

Es responsabilidad total de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio en sitio.

La tabla No. 1 muestra el perfil propuesto del personal encargado de la operación, para lo que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** entregará 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 de los niveles de gerencia, analistas y coordinadores será el mismo en todo el tiempo que dure el contrato; de ser necesario realizar cambios, se notificará mediante escrito acompañado de la documentación que avale la experiencia, certificaciones y conocimientos equivalentes o superiores del candidato, con

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

minimo 10 días naturales de anticipación a la DEGT para dictaminar por escrito su procedencia. De realizarse algún cambio sin haber sido aprobado por la DEGT, será motivo para terminar anticipadamente con el contrato.

PUESTO	PLANTILLA	TÍTULOS O CERTIFICACIONES	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 Ayuda y 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.
Agente de Mesa de Control	7	Técnico titulado en Informática o carrera afín. Al menos 2 cursos en manejo de conflictos.	3 años de experiencia en Call Center o Help Desk.
Agente de Mesa de Ayuda	10	Técnico titulado en Informática o carrera afín. Al menos 2 cursos en manejo de conflictos.	3 años de experiencia en Call Center o Help Desk.
Coordinador de laboratorio y garantías	1	Ingeniero o Licenciado en materia Informática. MCP (Microsoft Certified	3 años de experiencia en: Mantenimiento a equipo de cómputo

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO ”

		Professional) y/o MCDST (Microsoft Certified Desktop Support Technician)	Gestión de servicios de TI
Supervisor de sitio	10	Ingeniero o Licenciado en materia Informática. MCP (Microsoft Certified Professional) y/o MCDST (Microsoft Certified Desktop Support Technician) Certificación en soporte a equipos biométricos para el control de asistencias	3 años de experiencia en atención a usuarios finales y soporte en sitio, así como conocimientos de mantenimientos a equipos biométricos para el control de asistencias. Conocimientos en Redes y manejo de personal en campo.
Técnico Operativo	56	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.
Técnico HandPunch	10	Técnico en Informática o afín, Licenciatura o Ingeniería trunca en materia informática.	2 años de experiencia en atención de reportes de soporte técnico a equipos biométricos para el control de asistencias y en campo

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

			Conocimientos básicos en redes.
Técnicos Casos Especiales	10	Técnico en Informática o afín, Licenciatura o Ingeniería trunca en materia informática.	2 años de experiencia en atención de reportes de soporte técnico a equipos biométricos para el control de asistencias y en campo Conocimientos básicos en redes.
Archivo	2	Técnico en Informática o afín, Licenciatura o Ingeniería trunca en materia informática.	2 años de experiencia en atención de reportes de soporte técnico a equipos biométricos para el control de asistencias

Tabla No. 1

Se proporcionará equipos de radiocomunicación con geolocalización y servicio de datos ilimitados (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 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 DEGT que consta de 20 personas.

1.6 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, al Coordinador de Mesa de Ayuda y de Mesa de Control, al Coordinador de Laboratorio y Garantías, así como a cada uno de los Coordinadores de sitio.

De forma interna a la estructura organizacional de la figura No. 1, definirá las políticas, procesos y metodologías necesarios para brindar los mejores resultados en cuanto al servicio remoto, en sitio,

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO ”

suministro de refacciones y entregables, siempre acorde a las mejores prácticas en gestión de tecnologías de la información ITIL.

1.7 Analista de Procesos

Será la persona encargada de cumplir los siguientes objetivos:

- Adaptar los procesos internos a la estructura organizacional de la figura No. 1, 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 los procesos, según los conceptos y prácticas recomendados en la ITIL.
- Preparar informes de SLA.
- Vigilar que los procesos estén encaminados a garantizar la calidad, en cuanto a tecnologías de la información, de los entregables.

1.8 Coordinador de Mesa de Ayuda y de Mesa de Control

El coordinador de Mesa de Ayuda y de Mesa de Control será el encargado de gestionar el flujo de reportes generados desde su inicio hasta la atención por parte de los Coordinadores y técnicos de sitio.

Para lograr lo anterior, supervisará las actividades de los Agentes de Mesa de Control y de Mesa de Ayuda, asegurándose del cumplimiento de los tiempos de asignación, seguimiento y cierre. El Coordinador de Mesa de Ayuda y de Mesa de Control es el primer nivel dentro de la matriz de escalamiento.

1.9 Agente de Mesa de Control

El equipo de Agentes de Mesa de Control se ubicará en las instalaciones de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** y se dedicará a recibir y notificar el cierre de los reportes de soporte técnico generados en la herramienta tipo CRM con que cuente el CAT institucional, en la cual ambos estarán interactuando. Estos reportes serán canalizados posteriormente a la Mesa de Ayuda para su atención.

Una vez que se resuelvan los reportes, se transportarán las ordenes de servicio una vez que hayan sido digitalizadas y capturadas a la DEGT, así como le elaboración de los entregables para su futuro resguardo.

1.10 Agente de Mesa de Ayuda

El equipo de Agentes de Mesa de Ayuda estará ubicado en las instalaciones de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** y se dedicará a la asignación, seguimiento y documentación de los reportes,



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

trabajando de manera estrecha con los Coordinadores de Sitio para asegurar una oportuna atención y solución de los reportes, hasta el cierre de los mismos.

De igual manera, estará capacitado para poder brindar atención amable y apropiada en el cumplimiento de la función de soporte técnico remoto, pudiendo diagnosticar cuando el problema puede prescindir de una visita del técnico de soporte en sitio. Al final, ya sea que el problema haya sido solucionado o no, asignará el reporte al técnico en sitio para complementar la atención o para simplemente recabar la firma de conformidad del usuario; una vez realizado esto, notificará de manera inmediata el cierre del reporte a la Mesa de Control.

1.11 Coordinador de Laboratorio y Garantías

El Coordinador de Laboratorio y Garantías será el encargado de la reparación de la infraestructura informática que, por la complejidad de la falla, requiere de un tiempo considerable en las labores de mantenimiento y que pudiera afectar el tiempo de respuesta sin dejar equipo de respaldo.

Su labor estará encaminada no solo a la reparación del equipo, sino a realizar las pruebas suficientes para identificar las acciones que pueden llevar a cabo tanto los usuarios como los técnicos en sitio para evitar reincidencias. Además, será capaz de emitir sus recomendaciones en los entregables mensuales acerca de especificaciones técnicas de accesorios o equipamiento, así como de mejores prácticas en su uso, que pudieran convenir a los propósitos en materia informática de la Institución.

Adicionalmente, el Coordinador de Laboratorio y Garantías llevará el seguimiento de los tiempos y condiciones de respuesta de los proveedores correspondientes a infraestructura informática adquirida por el Tribunal con garantía vigente que presente problemas de funcionamiento. En caso de que existan anomalías en dichos tiempos y condiciones, el Coordinador de Laboratorio y Garantías deberá dar aviso al Gerente del Proyecto, quien a su vez emitirá su reporte a la DEGT para los efectos conducentes, indicando las condiciones en que se dio la atención, el tiempo de respuesta y el proveedor responsable.

1.12 Supervisor de Sitio

Los Supervisores de Sitio estarán asignados en cada una de las áreas pertenecientes al TSJCDMX de acuerdo con la figura No. 1 y en coordinación estrecha con la Mesa de Ayuda, 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 Ayuda, le corresponderá entregar un equipo en préstamo en los tiempos que marca el presente documento a efecto de no detener la operación del área o áreas afectadas.

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

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, refacciones y laboratorio.
 - 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 PRESTADOR DEL SERVICIO"** dotará de al menos un equipo de cómputo, impresora y mobiliario a sus técnicos en cada sitio y un equipo de cómputo al supervisor de la DEGT en cada sitio que así lo requiera.

1.13 Técnico Operativo

El personal técnico operativo se ubicará en los todos los sitios descritos en el ANEXO B y se encargarán de realizar las siguientes actividades:

- Realizar los trabajos de mantenimiento correctivo de acuerdo a lo establecido en el presente documento.
- Llenar los formatos (órdenes de servicio) de cuando se brinde soporte a los usuarios.
- Presentar diariamente un informe de las actividades realizadas, soportando los servicios con los formatos definidos para tal fin, para que conjuntamente con el Supervisor de Sitio elaboren informes de los servicios realizados.

1.14 Técnico HandPunch

El personal técnico operativo se ubicará en los todos los sitios descritos en el ANEXO B y se encargarán de realizar las siguientes actividades:

- Atender las incidencias en los equipos biométricos para el control de asistencia.
- Además de las actividades del Técnico Operativo.

1.15 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

Los servicios que integrarán el Mantenimiento a la Infraestructura Informática son los siguientes:

- Mesa de Control
- Mesa de Ayuda
- Soporte remoto y asesoría
- Soporte técnico en sitio con refacciones
- Soporte técnico en sitio para actualizaciones de software
- Administración de garantías
- Administración de antivirus en sitio
 - Instalación
 - Actualización de antivirus

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

- o Soporte de antivirus
- Apoyo en actividades extraordinarias en materia de Informática

1.16 Mesa de Control

La Mesa de Control se ubicará en las instalaciones del proveedor del servicio, será el único punto de contacto con el CAT institucional y deberá cumplir con lo siguiente:

- Contará con número 01-800 con al menos 5 troncales y un número local en la Ciudad de México junto con el comprobante de la propiedad de los números a nombre de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" (Factura Telefónica o contrato), para seguimiento del proyecto y de los reportes generados en el CAT institucional.
- A fin de que exista una interacción entre la Mesa de Control y el CAT que permita supervisar y monitorear los niveles de servicio en cuanto a los reportes generados.
- Se brindará un servicio con alta disponibilidad en un horario de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.
- Las funciones de la Mesa de Control estarán principalmente dirigidas a la recepción, seguimiento y cierre de los reportes de soporte técnico generados en el CAT institucional a través de la herramienta CRM. Por lo que su función principal será la de monitorear la herramienta CRM durante el horario de servicio para ser los primeros en saber si se abrió un ticket o si se re-abrió uno antiguamente cerrado de forma errónea.

Se designará un equipo de al menos 2 personas, quienes se ubicarán en la DEGT, para el archivado y organización de las órdenes de servicio y la elaboración de los entregables bajo la supervisión del personal autorizado por parte de la DEGT.

1.17 Mesa de Ayuda

La Mesa de Ayuda será la encargada de la asignación, seguimiento y documentación de los reportes de manera estrecha con la Mesa de Control y los Coordinadores de sitio, para asegurar una oportuna atención y solución de los reportes, dando también solución remota y asesoría telefónica a los usuarios, siempre con un alto control de los niveles de servicio, en términos de calidad, eficiencia y asertividad. Para este fin, estará conformada por:

- Coordinador de Mesa de Ayuda y de Mesa de Control
- Agentes de Mesa de Ayuda

La Mesa de Ayuda cuenta con un sistema para el registro, seguimiento, documentación y cierre de reportes, el cual debe cumplir con las siguientes características mínimas:

- Acceso vía Internet para el monitoreo, revisión y seguimiento de reportes.
- Permitirá a los usuarios registrados y autorizados por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica:
 - o acceder desde cualquier computadora vía internet,
 - o exportar información para el análisis de la operación del servicio y,



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL

núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018

**" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "**

- o determinar niveles de servicio por caso, área, sitio, usuario o plataforma para identificar equipos reincidentes, cargas de trabajo por técnico, detectar áreas de oportunidad y establecer planes de acción en consecuencia.
- Disponibilidad de 24 x 7 x durante la vigencia del contrato.

Para realizar el monitoreo de los reportes y comprobar niveles de satisfacción de los usuarios, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** incorporará tableros estadísticos que permitan la detección de fallas recurrentes o masivas, logrando así erradicarlas y encontrar un plan de mejora continua. Estos tableros estadísticos se encontrarán descritos en el presente Anexo indicando el Sistema y la página Web para su consulta con parámetros de seguridad establecidos por usuario y contraseña. Asimismo, actualizará la base de datos acerca de los nombres de los titulares de áreas, direcciones, números telefónicos y otros que solicite la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" instalará en la DEGT una 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 donde se llevará el monitoreo (a través del dashboard) los reportes generados en CAT institucional a través de la herramienta CRM que se le asignen y comprobar que sean resueltos conforme a los niveles de servicio.

1.18 Soporte Remoto y Asesoría

Se dará solución remota y asesoría telefónica a los usuarios a través de la Mesa de Ayuda, manteniendo siempre un control de los niveles de servicio, en términos de calidad, eficiencia y asertividad.

1.19 Soporte Técnico en Sitio con Refacciones

Se proporcionará el servicio de soporte técnico en sitio y suministrará las refacciones nuevas necesarias para dejar en óptimas condiciones de funcionamiento la infraestructura informática contemplada en la tabla No. 2, sin ningún costo 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 que puedan presentar las plataformas y la infraestructura informática descrita en la tabla No. 2 del presente documento.
- 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.
- Realizará 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.
- Sustituirá todas aquellas refacciones y/o componentes dañados que impidan la correcta operación de la infraestructura informática por refacciones nuevas, sin costo adicional para la



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
"SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO"

Institución. El equipo se dejará en las mismas o mejores condiciones operativas en las que se encontraba antes de la falla.

- Como criterio para determinar si se sustituye o se repara un componente o refacción, se considerará la posibilidad de repararlo en el momento mismo de la atención al reporte; de no ser posible o de requerirse el traslado de la pieza, se optará por la sustitución definitiva por un componente o refacción completamente nueva. Cuando no existan refacciones de la marca en el mercado se podrá utilizar refacciones genéricas; en el último de los casos se deberá de elaborar un dictamen de baja del equipo en común acuerdo con la DEGT para ser reemplazado por otro equipo equivalente suministrado por **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, éste permanecerá durante la vigencia del contrato.
- Proporcionará el mantenimiento correctivo cumpliendo con los niveles de servicio que se detallan en presente documento (punto 1.25. Niveles de Servicio).
- En los casos en los que se requiera formateo de disco duro de un equipo **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** apoyará en el respaldo de información en conjunto con el usuario, quien es el responsable de la misma, anexando las evidencias gráficas y métricas que den certidumbre a la operación.
- Se tendrá libre acceso a las instalaciones de la convocante 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 la convocante.
- En el caso de que un equipo tenga que ser trasladado para su reparación, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** proporcionará un equipo de características equivalentes o superiores como respaldo por todo el tiempo que dure la reparación. Este tiempo de reparación no deberá exceder 5 días hábiles. Si las condiciones operativas del equipo lo permiten, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** realizará el respaldo de información en conjunto con el usuario, solicitando su firma de conformidad con la información respaldada, adicional a la firma de conformidad con el servicio en general.

Se debe considerar como consumible todo componente enlistado a continuación:

PROYECTORES	CONSUMIBLE	N.º DE REF
SONY VPL-ES7	LÁMPARA	LMP-E191
SANYO PLC-XU115	LÁMPARA	LMP-94
EPSON 5350	LÁMPARA	V13H010L46
EPSON POWERLITE 820P	LÁMPARA	V13H010L15
PANASONIC PT-LB50U	LÁMPARA	ET-LAB50
HITACHI CPX260	LÁMPARA	DT00751
INFOCUS LP500	LÁMPARA	SP-LAMP- LP5F
INFOCUS LP650	LÁMPARA	SP-LAMP- 006
HITACHI CP-X308	LÁMPARA	DT00841



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

EPSON POWERLITE 54 C	LÁMPARA	V13H010L27
EPSON POWERLITE 1810	LÁMPARA	V13H010L40
IMPRESORAS MONOCROMÁTICAS	CONSUMIBLE	N.º DE REF
HP LASERJET 4250	TÓNER	Q5942A
HP LASERJET 4250	KIT DE MANTENIMIENTO	RK-4250
HP LASERJET 3005 DN	TÓNER	Q7551A
LEXMARK T644	TÓNER	64018SL
HP LASER 4050	TÓNER	C4127A
HP P1505N LASER	TÓNER	CB436A
XEROX PHASER 4400	TÓNER	113R00628
HP LASERJET 2200DN	TÓNER	C4096A
HP LASERJET 6P	TÓNER	C3903A
OKIDATA B6500	TÓNER	9004461
EPSON EPL-5700	TÓNER	C13S050010
EPSON EPL-5700	DRUM	C13S051055
HP LASERJET 2100	TÓNER	C4096A
HP LASERJET 5P	TÓNER	C3903A
HP LASERJET 6P	TÓNER	C3903A
LEXMARK MS810DN	TÓNER	52D4H00
LEXMARK MS810DN	UNIDAD DE IMÁGENES EN NEGRO	52D0Z00
OKI MPS5501B	TÓNER	45460501
OKI MPS5501B	TAMBOR DE IMAGEN	45456301
OKI MPS5501B	KIT DE FUSOR	45435101
HP LASERJET ENTERPRISE 600 PRINTER M603N	TÓNER NEGRO	CE390X
HP LASERJET ENTERPRISE 600 PRINTER M603N	FUSOR	CF064A
IMPRESORAS A COLOR	CONSUMIBLE	N.º DE REF
HP COLOR LASERJET 3800DN	TÓNER	Q6470A



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL

núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018

**" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "**

HP COLOR LASERJET 3800DN	TÓNER	Q7581A
HP COLOR LASERJET 3800DN	TÓNER	Q7583A
HP COLOR LASERJET 3800DN	TÓNER	Q7582A
HP COLOR LASERJET 3800DN	CINTA DE TRANSFERENCIA	RM1-2759-090CN
LEXMARK C752	TÓNER	15G041M
LEXMARK C752	TÓNER	15G041K
LEXMARK C752	TÓNER	15G041C
LEXMARK C752	TÓNER	15G041Y
LEXMARK C752	CINTA DE TRANSFERENCIA	56P2848
LEXMARK C752	BOTE DE RESIDUOS	10B3100
SAMSUNG CLP-350N	TÓNER	CLP-K350A
SAMSUNG CLP-350N	TÓNER	CLP-C350A
SAMSUNG CLP-350N	TÓNER	CLP-Y350A
SAMSUNG CLP-350N	TÓNER	CLP-M350A
SAMSUNG CLP-350N	CINTA DE TRANSFERENCIA	CLP-R350A
SAMSUNG CLP-350N	BOTE DE RESIDUOS	CLP-W350A
LEXMARK C544DN	TÓNER	C540A1CG
LEXMARK C544DN	TÓNER	C540A1MG
LEXMARK C544DN	TÓNER	C540A1YG
LEXMARK C544DN	TÓNER	C540A1KG
LEXMARK C544DN	CINTA DE TRANSFERENCIA	C540X74G
LEXMARK C544DN	BOTE DE RESIDUOS	C540X75G
LEXMARK C734DN	TÓNER	C734A1CG
LEXMARK C734DN	TÓNER	C734A1MG
LEXMARK C734DN	TÓNER	C734A1KG
LEXMARK C734DN	TÓNER	C736H1YG
LEXMARK C734DN	KIT FOTOCONDUCTOR	C734X24G
LEXMARK C734DN	BOTE DE RESIDUOS	C734X77G
HP LASERJET 8500	TÓNER	C4149A
HP LASERJET 8500	TÓNER	C4150A
HP LASERJET 8500	TÓNER	C4151A



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL

núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018

**" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "**

HP LASERJET 8500	TÓNER	C4152A
BROTHER HL-L8350CDW	TÓNER AMARILLO	TN336Y
BROTHER HL-L8350CDW	TÓNER MAGENTA	TN336M
BROTHER HL-L8350CDW	TÓNER CIAN	TN336C
BROTHER HL-L8350CDW	TÓNER NEGRO	TN336BK
BROTHER HL-L8350CDW	UNIDAD DE TAMBOR	DR311CL
BROTHER HL-L8350CDW	UNIDAD DE CORREA	BU320CL
IMPRESORAS DE MATRIZ	CONSUMIBLE	N.º DE REF
EPSON LQ570E	CINTA DE IMPRESIÓN	7753
EPSON LQ570+	CINTA DE IMPRESIÓN	7753
EPSON LQ570	CINTA DE IMPRESIÓN	7753
EPSON LQ590	CINTA DE IMPRESIÓN	S015337
DATAPRODUCTS LM-1500	CINTA DE IMPRESIÓN	LM1500-01/N
DATAPRODUCTS LM-1000	CINTA DE IMPRESIÓN	255661-102
OKIDATA MICROLINE 490	CINTA DE IMPRESIÓN	42377801
IMPRESORAS DE INYECCIÓN DE TINTA	CONSUMIBLE	N.º DE REF
HP 110DTN	CABEZAL DE IMPRESIÓN	C4810A
HP 110DTN	CABEZAL DE IMPRESIÓN	C4811A
HP 110DTN	CABEZAL DE IMPRESIÓN	C4812A
HP 110DTN	CABEZAL DE IMPRESIÓN	C4813A
HP 110DTN	CARTUCHO DE TINTA	C4815A
HP 110DTN	CARTUCHO DE TINTA	C4816A
HP 110DTN	CARTUCHO DE TINTA	C4817A
HP 110DTN	CARTUCHO DE TINTA	C4844A
HP DESKJET 1000	CARTUCHO DE TINTA	CH562H
HP DESKJET 1000	CARTUCHO DE TINTA	CH563H
ESCÁNER	CONSUMIBLE	N.º DE REF
HP 8250	KIT DE MANTENIMIENTO	C9937-68001
HP N8420	KIT DE MANTENIMIENTO	L1966-69004
HP N8460	KIT DE MANTENIMIENTO	L1966-69004
HP SCANJET 5590	KIT DE MANTENIMIENTO	C9937-68001
HP SCANJET 8350	KIT DE MANTENIMIENTO	L1966-69004
SCANJET ENTERPRISE FLOW 7500 FLATBED	KIT DE MANTENIMIENTO	L2725-60002
SCANJET N6310	KIT DE MANTENIMIENTO	L2701A
FUJITSU FI-7280	KIT DE MANTENIMIENTO	CON-3670-

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

002A

1.20 Soporte Técnico en Sitio para Actualizaciones de Software

Se considerará la instalación y actualización mediante service packs y/o parches para el sistema operativo Windows XP, Windows 7 o posteriores, así como para aplicaciones de oficina como Office 2003 en adelante y aplicaciones propias de la Institución. Para el caso de las aplicaciones de oficina (Office 2003 en adelante) se podrá requerir escalar a una versión más reciente a través de soporte en sitio; sin embargo, para el escalamiento a una versión más reciente del sistema operativo se realizará por medio de la instalación de imagen de disco duro. Todo lo anterior, previa prueba en laboratorio y debidamente autorizado por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" realizará la imagen institucional de cualquier equipo en el momento que se requiera bajo el visto bueno del personal de la DEGT.

1.21 Administración de garantías

El TSJCDMX cuenta con infraestructura informática con garantía vigente, para lo cual **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** llevará a cabo la administración de dichas garantías con el fabricante o proveedor correspondiente.

En aquella infraestructura a la que solo se proporcione el servicio de administración de garantía, el cumplimiento de niveles de servicio será directamente responsabilidad de los proveedores correspondientes a dicha infraestructura, por lo que el Gerente del proyecto emitirá un reporte enunciando el nivel de cumplimiento, a fin de que el TSJCDMX tome las medidas pertinentes y, apoyándose de los Coordinadores de sitio, entregará al usuario final un equipo en préstamo en no más de 4 horas hábiles después de haber diagnosticado el problema y haber considerado el trámite de garantía. El equipo estará en préstamo durante el tiempo que tarde la entrega del equipo enviado a garantía.

El equipo con garantías vigentes es el siguiente:

INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA CON GARANTIA VIGENTE			
TIPO	MARCA	MODELO	CANTIDAD
COMPUTADORA*	HP	ELITEDESK 800 G1 SFF BUSSINES PC	640
COMPUTADORA*	APPLE	MAC PRO	2
COMPUTADORA*	DELL	OPTIPLEX 7040 MT	905
COMPUTADORA*	DELL	OPTIPLEX 7040 SFF	341
COMPUTADORA*	DELL	OPTIPLEX 3040 MICRO	8
COMPUTADORA*	HP	PRO 3500 SERIES	40



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

		MT	
COMPUTADORA*	HP	PRO DESK 400 G3 SFF	88
LAPTOP	DELL	LATITUDE 3470	31
LAPTOP	HP	X360 310 G2	63
IMPRESORA	HP	LASERJET ENTERPRISE 600 PRINTER M603N	232
IMPRESORA	BROTHER	HL-L8350CDW	19
IMPRESORA	OKI	MPS5501B	305
IMPRESORA	LEXMARK	LASER MS810DN	12
IMPRESORA	XEROX	C70	1
IMPRESORA	XEROX	Phaser 7800	1
ESCANER	HP	SCANJET ENTERPRISE FLOW 7500 FLATBED	45
ESCANER	HP	SCANJET N6310	4
ESCANER	FUJITSU	FI-7280	108
NO BREAK	TRIPP LITE	SISTEMA UPS G1000U	684
NO BREAK	SOLABASIC	XR-21-102	40
NO BREAK	TRIPP LITE	SMART 1000	1113
TERMINALES BIOMÉTRICAS		HAND PUNCH 3000	14
IMPRESORAS DE TICKETS		IMPRESIÓN TÉRMICA EPSON TM-T88V	14
Cámara CCTV		D8-TURBO-VE	14
NO BREAK		UPS CDP UPO11-1	7
DVR		DVR Hikvision DS- 7204HUHI-F1N	7

*Computadoras completas incluye mouse, teclado y monitor.

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

1.22 Administración de antivirus

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" llevará 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 Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica actualmente contamos con el antivirus Forefront Endpoint Protection, por lo que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** contará con una certificación en Microsoft System Center 2012 R2.

1.23 Actualización y soporte de antivirus

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" llevará a cabo la migración a la última versión del producto antivirus propiedad del TSJCDMX y soporte del mismo durante la vigencia del servicio, para los equipos de cómputo del TSJCDMX descrito en el punto No. 1.24, ubicados en los sitios referidos en el ANEXO B.

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

1.24 Descripción de la Infraestructura Informática a considerar

Requerimientos específicos del Grupo 1 (Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México):

Servicio de Mantenimiento Correctivo para la infraestructura informática del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, descrita en la tabla No. 2, se debe tomar en cuenta un margen de +/- 15%, derivado de movimientos de equipo que causan bajas o adiciones de equipamiento nuevo que se puedan presentar durante la vigencia del contrato resultante.

INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA INSTALADA EN EL TSJCDMX		
COMPUTADORAS PERSONALES		
MARCA	MODELO	CANTIDAD
DELL	OPTIPLEX GX 270T	896
DELL	OPTIPLEX GX 280T	23
DELL	OPTIPLEX 745	628
DELL	OPTIPLEX 760	4096
DELL	OPTIPLEX 210 L	1
HP	DC7700	14
HP	HP DC7800	189
COMPAQ	EVOD510	45



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

HP	8000ES	248
HACER	7000	1
HACER	VERITON	3
LENOVO	M-81	250
LENOVO	M75E	988
APPLE	MAC PRO	5
APPLE	MAC PRO	2
OLIVETTI	M4000	3
OLIVETTI	M7000DT	1
OLIVETTI	M4000-520DT	1
COMPUTADORAS LAPTOP		
DELL	LATITUDE D820	2
DELL	INSPIRION 5100	7
HP	COMPAQ PRESARIO	15
HP	610	11
HP	S/MOD	6
LENOVO	L420	4
SONY	VGN-NW215T	1
COMPAQ	EVON610C	4
OLIVETTI	OLI BOOK 2366	5
HP	PAVILLION G4-1196LA	6
TABLET PC		
APPLE	IPAD 2 WI-FI 3G 64 GB	10
CLIENTE LIGERO		
HP	T410	500
TOTAL DE EQUIPOS DE CÓMPUTO		7965
EQUIPOS DE IMPRESIÓN		
LÁSER MONOCROMO		
HP	LASERJET 4250 DTN	416
HP	LASERJET 3005DN	27
LEXMARK	T644	1449
HP	4050 LASER	1
H.P.	P1505N LASER	1
XEROX	4400N PHASER	8
HP	LASERJET 2200D	2
HP	LASERJET 6P	1
OKIDATA	B6500	190
HP	3800DN	1



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
**" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "**

LEXMARK	C752	3
HP	LASERJET	1
EPSON	EPL-5700	2
LÁSER A COLOR		
SAMSUNG	CLP-350N	3
LEXMARK	C544DN	10
LEXMARK	C734DN	1
HP	8500	1
MATRIZ		
EPSON	LQ 570e	176
EPSON	LQ 570+	90
EPSON	LQ-570	351
EPSON	LQ-590	40
DATA PRODUCTS	LM-1000 ALTA VELOCIDAD	1
EPSON	TM-T88IV DE TICKETS	43
BROTHERS	S/MOD.	2
OKIDATA	MICROLINE 490	44
INYECCIÓN DE TINTA		
HP	1100DTN INYECCIÓN DE TINTA	4
HP	DESKJET 1000	6
IMPRESORAS ESPECIALES		
ZEBRA	ELTRON P520 (CREDENCIALES)	2
ZEBRA	Z4MPLUS TRANSFERENCIA TÉRMICA	1
PLÓTER		
HP	DESIGNJET 5500	3
HP	DESIGNJET 510	1
HP	C6074-A DESIGNJET 1050C	1
TOTAL DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN		2882
EQUIPOS DE DIGITALIZACIÓN		
AGFA	SNAPSCAN 1236	1
HP	SCANJET N8420	3
HP	SCANJET 5590	28
DUKANE	LECTOR UNIVERSAL DE MICROFILMACIÓN	1
27A66		
SUNRISE	EQUIPO CONVERTIDOR SUN RISE 3 IN-1 APOLLO TM BASE	1



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

SUNRISE	MÓDULO DE ROLLOFILM	1
SUNRISE	MÓDULO DE MICROFICHE	1
MICRON 355	LECTORES DE MICROFICHAS	7
MICROFORMAS MF2000	LECTORES DE MICROFICHAS	6
MICROFORMAS D100	LECTORES DE MICROFICHAS	6
MICRON MR2	LECTORES DE MICROFICHAS	15
MICRON XL MR1	LECTORES DE MICROFICHAS	4
MICRON XL	LECTORES DE MICROFICHAS	2
TOTAL DE EQUIPOS DE DIGITALIZACIÓN		76
EQUIPOS NO-BREAK		
CDP	B-SMART 906	958
TOTAL DE EQUIPOS NO-BREAK		958
EQUIPOS VIDEOPROYECTORES		
SANYO	PLC-XU115	1
EPSON	5350	1
EPSON	POWERLITE 820P	1
PANASONIC	PT-LB50U	3
HITACHI	CPX260	2
INFOCUS	LP500	1
INFOCUS	LP650	1
SONY	VPL-E57	6
TOTAL DE EQUIPOS VIDEOPROYECTORES		16
EQUIPOS BIOMÉTRICOS		
WACOM	STU-300	400
DIGITAL PERSON	U.ARE.U 4500 FINGERPRINT READER	400
TOTAL DE EQUIPOS BIOMÉTRICOS		800
EQUIPOS BIOMÉTRICOS PARA CONTROL DE ASISTENCIA		
HAND PUNCH	TERMINALES BIOMÉTRICAS	43
EPSON	IMPRESA TÉRMICA DE TICKETS	43
DVR	GRABADORES DE VIDEO	17
CÁMARA	DOMO VISION DIURNAL CCTV	34
TOTAL DE EQUIPOS BIOMÉTRICOS PARA CONTROL DE ASISTENCIA		137
PANTALLAS LCD 60" PARA PRESENTACIONES		

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

SHARP	LC-60E78UN	6
TOTAL DE PANTALLAS LCD 60"		6
QUIOSCO DE INFORMACION INTERACTIVO CON PANTALLA TACTIL		
QUIOSCO	MODULOS INTERNOS: BATERIAS DE RESPALDO, TARJETA PRINCIPAL CON PROCESADOR DE 2.83 GHZ, MEMORIA RAM DE 2 GB Y DISCO DURO DE 160 GB Y MEMBRANA TACTIL DE 17 "	26
TOTAL DE QUIOSCOS		26

* Margen de variación del +-15%.

Tabla No. 2

La mayoría de equipo de cómputo cuenta con plataforma Microsoft (Windows XP y superior, Office 2003 en adelante), la cual no es limitativa, por lo que durante la vigencia del contrato resultante podrá contemplarse el servicio a plataformas diferentes. Asimismo, se cuenta con aplicaciones propias de la Institución y clientes de aplicaciones externas que se detallarán con "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"

1.25 NIVELES DE SERVICIO

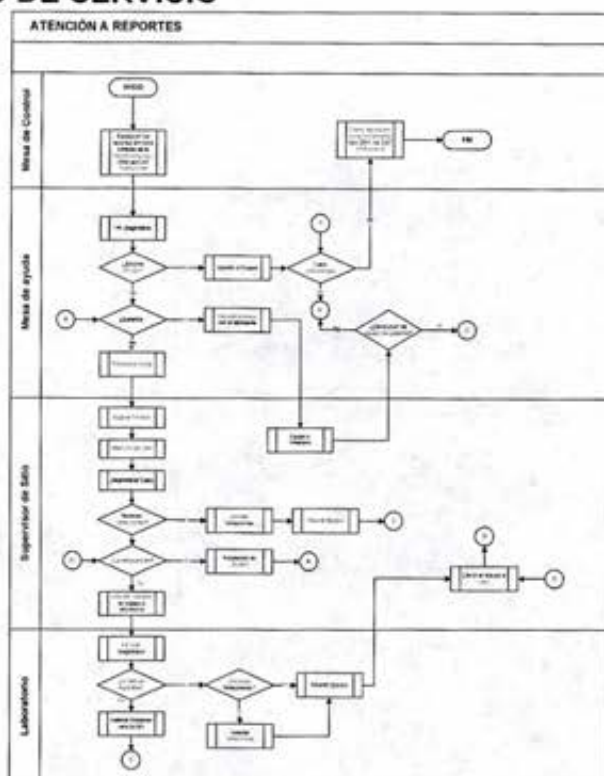


Figura No. 2

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LOS SERVICIOS

En la figura No. 2 se muestra el proceso para el servicio requerido, cuidando cumplir con los niveles de servicio descritos en el punto No. 1.25 descrito en el presente documento.

HORARIOS DE SERVICIO

El horario de servicio queda establecido de la siguiente manera:

Para la Mesa de Control:

- De lunes a viernes de las 08:00 a las 18:00 horas

Para la Mesa de Ayuda:

- De lunes a viernes de las 08:00 a las 18:00 horas

Para Gerente, Analista y Coordinadores:

- De lunes a viernes de las 8:00 a las 18:00 horas

Para Coordinadores de Sitio y Técnicos Operativos:

- De lunes a viernes de las 08:00 a las 18:00 horas
- De lunes a domingo de las 08:00 a las 20:00 horas (En inmuebles donde se cuente con al menos una Unidad de Gestión o se requiera de una guardia extendida).

Para Gerente, Analista, Coordinadores, Coordinadores 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 durante la vigencia del contrato).

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

TIPOS DE SEVERIDAD

SEVERIDAD NORMAL. Incidencia en la que el equipo no detenga las operaciones diarias del área y que puede esperar hasta la entrega de refacciones.

SEVERIDAD URGENTE. Incidencia en que la para la institución ameritan una atención rápida y precisa, así como los equipos cuya inoperatividad detengan las funciones del área.

SEVERIDAD CRÍTICA. 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.

TIPO DE ATENCIÓN:

CONFIGURACIÓN. Incidencia que requiere instalación o configuración de software que no impida la operación del equipo.

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

REPARACIÓN. Incidencia que requiere la reparación de hardware del equipo, la cual impide la operación del equipo.

SUSTITUCIÓN. Incidencia en la que no puede ser reparado el equipo, y requiere un equipo sustituto en tanto se repara el mismo.

El tiempo máximo de atención para cualquier incidencia reportada al CAT Institucional e informadas a la mesa de ayuda de " **EL PRESTADOR DEL SERVICIO** " será de **30 Mins.** tiempo suficiente para trasladarse al sitio del incidente y evaluar la situación.

Las incidencias con los **quioscos del boletín** y los equipos de **biométricos para el control de asistencia** se deberán considerar con **SEVERIDAD URGENTE**.

Los tiempos de solución a las incidencias reportadas al CAT Institucional e informadas a la mesa de ayuda de " **EL PRESTADOR DEL SERVICIO** ", deberán atenderse conforme a la tabla siguiente:

Solución	Configuración	Reparación	Sustitución
Normal	8 Hrs.	16 Hrs	36 Hrs.
Urgente	4 Hrs.	2 Hrs.	4 Hrs.
Crítico	2 Hrs.	1 Hrs.	2 Hrs.

El tiempo comienza a correr desde el momento que se registra la incidencia en el CAT, dado que " **EL PRESTADOR DEL SERVICIO** " monitoreará continuamente la herramienta CRM del CAT.

La solución reportará y documentará a través del CRM proporcionado por el CAT institucional a la mesa de ayuda de " **EL PRESTADOR DEL SERVICIO** "

La solución se tomará como realizada (completada) una vez que se documente en el CRM proporcionado por el CAT institucional.

Se deberá asegurar disponibilidad de 24 x 7 x durante la vigencia del contrato, con un horario de atención en sitio de 8:00 Hrs. a 18:00 Hrs. (este horario puede variar de acuerdo a las necesidades del TSJCDMX). Para eventualidades fuera de este horario de atención, " **EL PRESTADOR DEL SERVICIO** " designará personal de guardia que, en un tiempo no mayor a 2 horas naturales coordine la atención a la solicitud.

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

Los tiempos se deberán considerar horas hábiles.

1.26 PENALIZACIONES

	Niveles de servicio	Penalización
Atención	30 mins	0.0025 mensual

Solución	Configuración	Reparación	Sustitución	Penalización
Normal	8 Hrs.	16 Hrs	36 Hrs.	0.0025 mensual por incidencia
Urgente	4 Hrs.	2 Hrs.	4 Hrs.	0.0025 mensual por incidencia
Crítico	2 Hrs.	1 Hrs.	2 Hrs.	0.0025 mensual por incidencia

- Las penalizaciones se aplicarán de manera integral por cualquiera que sea el motivo de incumplimiento de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, 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 el CRM será el índice que se tomará para el cálculo de penalizaciones.
- La penalización se aplicará en la facturación del mes corriente 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.
- En caso de que por causa imputable a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se postergue el inicio de la prestación del servicio y/o no entregue los entregables requeridos, en el plazo solicitado, el TSJCDMX, como pena convencional aplicarán el 1% del monto total del contrato por cada día natural de atraso.

1.27 CORRESPONSABLES

Se asignará un gerente del proyecto que sea el responsable de dar seguimiento al proyecto, manteniendo comunicación con el personal designado para este fin por parte de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a fin de identificar de inmediato desviaciones desde el inicio.

En la implementación del proyecto, el gerente del proyecto deberá cumplir con las siguientes funciones:



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

- I. Revisar junto con la DEGT el diseño del proyecto.
- II. Asegurarse que la implementación sea acorde en tiempo y forma a lo especificado y que se sigan las normas de diseño establecidas conforme a un plan de trabajo acordado por ambas partes.
- III. Informar inmediatamente al personal designado por la convocante sobre cualquier cambio, problema o algún otro asunto que pudiera afectar el desarrollo de la implementación.

Se deberá contar con la aprobación de los formatos de los reportes mensuales y reunir la documentación que sustente los servicios prestados, así como el cumplimiento de las metas, la satisfacción de los usuarios y las recomendaciones aplicables en base a las mejores prácticas.

1.28 ENTREGABLES

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" será responsable de la entrega de toda la documentación y carpetas de entregables que se genere mensualmente del presente proceso, en los días, tiempo, cantidad y lugar indicado en las bases ANEXO B salvo por necesidades del tribunal 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.

Se deberá considerar lo siguiente:

- Tiempos de respuesta, garantía y servicios, dentro de los parámetros marcados en el presente documento indicando que, de no ser cumplidos en tiempo y forma, se someterá a las penalizaciones correspondientes descritas en el punto No. 1.29 del presente documento.
- Un número telefónico y el correo electrónico para la atención del servicio de uso exclusivo para el tribunal.
- **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se compromete a cerrar y documentar todos y cada uno de los tickets abiertos y asignados a su empresa, y que, de no hacerlo con los tiempos de respuesta, niveles de servicio y calidad de los mismos, se somete a las penalizaciones correspondientes.
- **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se compromete a asistir a todas las reuniones de trabajo a las que sea invitado y que de no hacerlo deberá presentar una justificación.
- **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se compromete a que todo el personal listado para realizar los servicios en las instalaciones del Tribunal 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 perfectamente identificado con el logo de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** En caso contrario será regresado a las instalaciones y se le notificará al gerente del servicio.
- 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



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

servicio, será regresado a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** y se le aplicará la penalización correspondiente por retraso en la entrega de los servicios.

- 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.
- **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se compromete a integrar e ingresar a la DEGT los entregables mensuales dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores al término del mes de servicio con las especificaciones que defina la DEGT; de generarse retrasos en la entrega de las carpetas se aplicarán las penalizaciones correspondientes y se incluye la terminación anticipada del contrato que surja del presente proceso, en caso de que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** no realice la presentación de los entregables mensuales por más de 10 días hábiles sin justificación documental y presentada por oficio a la DEGT; estese somete a la posibilidad de aplicación del total de la fianza o a la terminación anticipada del contrato que surja del presente proceso tal y como lo determine la DEGT.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se compromete dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir de la emisión del fallo realizará 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 agregará a la documentación que se integra para el inicio de los servicios junto con los siguientes documentos:

- I. Carta donde se entrega el número telefónico **(01-800)** y el correo electrónico como único punto de contacto para el personal autorizado por la DEGT.
- II. Nombres completos con cargo, teléfono de contacto y correo electrónico de todos y cada una de las personas que componen la lista de personal.
- III. Directorio de los equipos de radiocomunicación proporcionados por **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**
- IV. 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 descrito en el punto 1.17 Mesa de Ayuda.
- V. Entrega de la propuesta de orden de Servicio.

Los entregables mensuales se componen de la relación obtenida del sistema de gestión de reportes (relación de llamadas, casos de consultoría, casos de evaluación del problema, casos de solución remota, en sitio o con requerimiento de refacción o equipo a préstamo), así como de la carpeta de órdenes de servicio debidamente firmadas y selladas por los usuarios finales y la firma de visto bueno (Vo. Bo.) por el personal de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica 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.

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

Los reportes que entregará la Mesa de Ayuda para la obtención de los niveles de servicio y que forman parte de los entregables mensuales serán los siguientes:

- Listado de reportes levantados durante el período de medición.



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 010/2018
" SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y EQUIPO DE
CÓMPUTO "

- Listado de reportes levantados y cerrados durante el período de medición.
- Listado de reportes pendientes durante el período de medición.
- Listado de reportes cancelados durante el periodo de medición.
- Listado de reportes pendientes de períodos de medición anteriores.
- Listado de reportes levantados en períodos anteriores y cerrados durante el período de medición actual.
- Bitácora de las actividades relevantes realizadas durante el mes, donde se muestre de manera escrita y gráfica al menos los siguientes puntos (tipos de fallas; incidencias por sitio, área y por técnicos; equipos a presamos o sustitución y las estadísticas mensuales).

Los entregables mensuales deberán ser entregados a la DEGT dentro de los primeros 5 días naturales de cada mes, debidamente verificados y acorde al sistema para el registro, seguimiento, documentación y cierre de reportes de la mesa de ayuda, 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. De no cumplirse los plazos señalados, se penalizará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** de acuerdo con el punto No. 1.29 del presente documento.

1.29 GARANTIAS

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se compromete a garantizar sus 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.