



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL  
No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL  
SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

**APARTADO "A"**

**DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS**

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

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

**CAT:** Centro de Atención Telefónica.

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

**DOC:** Dirección de Operación y Control.

**DEA:** Dirección de Enlace Administrativo.

**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.

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

**TICKET:** Número único de seguimiento de incidencia asignado por el CAT.

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

**SITUACION ACTUAL.**

La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y la Dirección de Enlace Administrativo, son las área al interior del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, a través de las cuales se brindan los Servicios de infraestructura tecnológica para el TSJCDMX y CJCDMX.

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

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

- Escases de refacciones.
- Incremento de costo de refacciones.
- Alto costo de mantenimiento.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**

No. TSJCDMX/LPN-020/2018

**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL  
SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

- Recuperación de piezas usadas.
- Inconformidad con los servicios.
- Incompatibilidad con sistemas institucionales.
- Inestabilidad de software.
- Sobrecarga de trabajo.

**ALCANCES**

Se requiere del arrendamiento financiero de equipos de Impresión para el TSJCDMX y CJCDMX, que incluya, impresoras, consumibles y servicios necesarios para su operación así como el mantenimiento preventivo y correctivo; estos equipos deberán ser nuevos, originales, no remanufacturados; con tecnología de vanguardia, para garantizar y optimizar el servicio que brindan las áreas administrativas, jurisdiccionales y de apoyo judicial.

El servicio deberá estar estructurado de los siguientes elementos:

- Suministro de equipos.
- Control de inventarios.
- Soporte técnico
- Suministro de consumibles
- Administración de impresión
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos arrendados, (en su caso la sustitución de los mismos).

El TSJCDMX y CJCDMX requieren que el licitante participante del servicio mantenga la continuidad de las operaciones administrativas y de asistencia técnica que forman parte de los servicios de equipos de impresión.

El licitante adjudicado, deberá mantener la continuidad de las operaciones; integrará y operará todos los servicios, requerimientos y demás elementos que se le soliciten en el presente Apartado, en apego a los compromisos y metas de servicios que están plasmadas en el rubro de Niveles de Servicio.

Los servicios serán entregados en los domicilios que se describen en el "Apartado B", sin embargo el TSJCDMX y CJCDMX, se reservan el derecho de aumentar o disminuir los sitios donde se prestarán los servicios objeto del presente Apartado.

El Licitante adjudicado tendrá la obligación de planear, operar y supervisar los servicios, bajo la rectoría que le establezca la DEGT en su carácter de administrador del contrato quien designará los enlaces en las áreas usuarias, quienes serán también corresponsables de la correcta vigilancia de la prestación del servicio.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la notificación del fallo, el licitante adjudicado deberá realizar reuniones de trabajo con el personal autorizado por la DEGT; en estas se generarán minutas que deberán ser firmadas por todos los participantes y se agregarán a la documentación que se genere y acuerde para el inicio de los servicios, considerando al menos:

- Información de manejo y apego de procedimientos institucionales.
- Definición de actividades.
- Directorio con teléfono de contacto y correo electrónico de todas las personas que componen la lista de personal presentada en la propuesta técnica.
- El diseño de las “Ordenes de servicio”.
- 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.
- Plan de trabajo para el suministro de equipo, consumibles y mantenimiento preventivo.

El licitante adjudicado del servicio podrá considerar la opción de donación de los equipos al término del contrato.

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

**1. SUMINISTRO DE EQUIPO**

A partir del periodo señalado en el “Apartado B”, el licitante adjudicado deberá iniciar las tareas relacionadas con el suministro de equipo de impresión de acuerdo con las características especificadas en los Apartados técnicos; bajo ninguna circunstancia se aceptará que el licitante adjudicado suministre equipamiento con características inferiores a las descritas en este Apartado.

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

- Entrega en el edificio correspondiente.
- Distribución en la áreas usuarias que incluirá: instalación, configuración, puesta a punto y retiro de los equipos a sustituir.
- Reubicación de equipos de impresión nuevos y existentes.
- El licitante participante será el responsable de realizar la configuración de red en los equipos de impresión como parte del servicio especificado en el presente Apartado.





**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL  
No. TSJCDMX/LPN-020/2018  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL  
SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

La cantidad mínima de equipos a proporcionar se muestra a continuación:

PERFIL	CANTIDAD
Impresora Laser/Led Monocromatico Perfil 1	799
Impresora Laser/Led Monocromatico Perfil 2	1633
Impresora Laser/Led Monocromatico Perfil 3	307
Impresora Laser Portatil	255
Impresora Laser/Led Color Perfil 1	15
Impresora Laser/Led Color Perfil 2	6
Ploter	2
<b>Total</b>	<b>3017</b>

El licitante adjudicado se compromete a suministrar la totalidad de los equipos de impresión en acuerdo a los niveles de **servicio para el suministro de equipos de impresión**.

**1.1. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL EQUIPO DE IMPRESIÓN POR PERFIL**

<b>Impresora Laser/Led Monocromatico Perfil 1</b>	
Sistema de impresión	Blanco y Negro con tecnología Laser/LED
Memoria instalada	256MB
Velocidad de impresión	41 ppm
Tiempo para imprimir la primer pagina	6 seg
Resolución	1200X1200 dpi
Ciclo de trabajo mensual	90,000 páginas
Compatibilidad	Windows Server 2008 (32 y 64 bits y 2008 R2), Windows 7 (32 y 64 bits), Windows vista (32 y 64 bits), Windows XP y Windows 8, Windows 10, MAC OS.
Entrada de papel	Capacidad de 500 hojas en bandeja de entrada con un alimentador automático y alimentador multiuso
Salida de papel	Capacidad de 150 hojas Cara Abajo
Dispositivo dúplex instalado ( impresión a doble cara)	SI
Tamaño de papel soportado	A4, A5, Carta, Oficio, Legal, Ejecutivo, Sobres
Tipo de papel	Papel Bond, Etiquetas, Sobres y papel cartulina.
Peso de papel	Peso mínimo de papel 64gr/m2
Puertos	USB 2.0

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

Interface red	10/100 Base T Ethernet Autosensing con conector RJ-45
Fuente de alimentación	127 VAC +/- 10% a 60 Hz
Ahorro de energía	Compatibilidad con Energy Star
Accesorios	Cable de alimentación Polarizado

<b>Impresora Laser/Led Monocromático Perfil 2</b>	
Sistema de impresión	Blanco y Negro con tecnología Laser/LED
Memoria instalada	512MB
Velocidad de impresión	47ppm
Tiempo para imprimir la primer pagina	5 seg
Resolución	1200X1200 dpi
Ciclo de trabajo mensual	100,000 paginas
Compatibilidad	Windows Server 2008 (32 y 64 bits y 2008 R2), windows 7 (32 y 64 bits), Windows vista (32 y 64 bits), Windows XP y Windows 8, Windows 10, MAC OS.
Entrada de papel	Capacidad de 500 hojas en bandeja de entrada con un alimentador automático y alimentador multiuso
Salida de papel	Capacidad de 150 hojas Cara Abajo
Dispositivo dúplex instalado ( impresión a doble cara)	SI
Tamaño de papel soportado	A4, A5, Carta, Oficio, Legal, Ejecutivo, Sobres
Tipo de papel	Papel Bond, Etiquetas, Sobres y papel cartulina.
Peso de papel	Peso mínimo de papel 64gr/m2
Puertos	USB 2.0
Interface red	Ethernet 10/100/1000 Autosensing con conector RJ-45
Fuente de alimentación	127 VAC +/- 10% a 60 Hz
Ahorro de energía	Compatibilidad con Energy Star
Accesorios	Cable de alimentación Polarizado

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

<b>Impresora Laser/Led Monocromático Perfil 3</b>	
Sistema de impresión	Blanco y Negro con tecnología Laser/LED
Memoria instalada	256MB
Velocidad de impresión	55 ppm
Resolución	1200X1200 dpi
Tiempo para imprimir la primer pagina	5 seg
Ciclo de trabajo mensual	280,000 paginas
Compatibilidad	Windows Server 2008 (32 y 64 bits y 2008 R2), Windows 7 (32 y 64 bits), Windows vista (32 y 64 bits), Windows XP y Windows 8, Windows 10, MAC OS.
Entrada de papel	Capacidad de 500 hojas en bandeja de entrada con un alimentador automático y alimentador multiuso
Salida de papel	Capacidad de 500 hojas Cara Abajo
Dispositivo dúplex instalado ( impresión a doble cara)	SI
Tamaño de papel soportado	A4, A5, Carta, Oficio, Legal, Ejecutivo, Sobres
Tipo de papel	Papel Bond, Etiquetas, Sobres y papel cartulina.
Peso de papel	Peso mínimo de papel 64gr/m2
Puertos	USB 2.0
Interface red	10/100 Base T Ethernet Autosensing con conector RJ-45
Fuente de alimentación	127 VAC +/- 10% a 60 Hz
Ahorro de energía	Compatibilidad con Energy Star
Accesorios	Cable de alimentación Polarizado

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

<b>Impresora Portatil</b>	
Sistema de Impresión	Color con tecnología Inyección de tinta
Velocidad de Impresión	Negro: Hasta 9.0 ipm , Color: Hasta 5.8 ipm
Peso	2.2 kg
Resolución	Hasta 9.600 x 2.400 ppp
Compatibilidad	Windows® 8, Windows 8.1, Windows 7, Windows 7 SP1, Windows Vista SP1, Vista SP2, Windows XP SP3 of 32 bits ,Mac OS® X v10.6.8 -10.9, iOS, Android, Windows RT.
Entrada de papel	50 hojas
Gramaje Papel	Papel normal: de 64 a 105 g/m <sup>2</sup> , Papeles fotográficos hasta 275 g/m <sup>2</sup>
Tamaño de papel Soportado	A4, B5, A5, Carta, Legal, Sobres (tamaño DL o Comercial 10), 10 x 15 cm, 13 x 18 cm, 20 x 25 cm
Tipo de Papel	Papel normal, Sobres, Papel Fotográfico Brillo II (PP-201), Papel Fotográfico Brillo (GP-501) Papel fotográfico mate (MP-101), Etiquetas Fotográficas Adhesivas (PS-101)
Conectividad	Google Cloud Print, Apple AirPrint,Modo de punto de acceso, WLAN PictBridge, Wi-Fi: IEEE802.11 b/g/n, Seguridad Wi-Fi: WPA-PSK, WPA2-PSK, WEP, contraseña de administración Banda de frecuencia de LAN inalámbrica: 2,4 GHz
Fuente de Alimentación	100-240 V de CA a 50/60 Hz, Batería de ión-litio
Accesorios	Cable Eléctrico, Cable de Alimentación



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL  
No. TSJCDMX/LPN-020/2018  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL  
SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

<b>Impresora Color Perfil 1</b>	
Sistema de Impresión	Color con tecnología Laser/LED
Memoria Instalada	128MB
Velocidad de Impresión	19 ppm
Tiempo de impresión de la primer pagina	10 seg
Impresión doble carta	Incluida Automática
Resolución real ( no interpolada)	1200X600 dpi
Ciclo de Trabajo Mensual	39,000 paginas
Compatibilidad	Windows Server 2008 (32 y 64 bits y 2008 R2), Windows 7 (32 y 64 bits), Windows vista (32 y 64 bits), Windows XP y Windows 8, Windows 10, MAC OS.
Entrada de papel	Capacidad de 250 hojas en bandeja de entrada con un alimentador automático y alimentador multiuso de 100 hojas
Salida de Papel	capacidad de 100 hojas Cara Abajo
Dispositivo Duplex Instalado (impresión a doble cara)	SI
Tamaño de papel Soportado	A4, A5, Carta, Oficio, Legal, Ejecutivo, Sobres
Tipo de Papel	Papel Bond, Etiquetas para laser, Sobres y papel cartulina.
Puertos	USB 2.0
Interface RED	10/100 Base T Ethernet Autosensing con conector RJ-45
Fuente de Alimentación	127 VAC +/- 10% a 60 Hz
Ahorro de energía	compatibilidad con Energy Star
Accesorios	Cable de alimentación Polarizado, cable USB

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

<b>Impresora Color Perfil 2</b>	
Sistema de Impresión	Color con tecnología Laser/LED
Memoria Instalada	128MB
Velocidad de Impresión	23 ppm
Tiempo de impresión de la primer pagina	10 seg
Impresión doble carta	Incluida Automática
Resolución real ( no interpolada)	1200X600 dpi
Ciclo de Trabajo Mensual	45,000 paginas
Compatibilidad	Windows Server 2008 (32 y 64 bits y 2008 R2), Windows 7 (32 y 64 bits), Windows vista (32 y 64 bits), Windows XP y Windows 8, Windows 10, MAC OS.
Entrada de papel	Capacidad de 250 hojas en bandeja de entrada con un alimentador automático y alimentador multiuso de 100 hojas
Salida de Papel	capacidad de 100 hojas Cara Abajo
Dispositivo Duplex Instalado (impresión a doble cara)	SI
Tamaño de papel Soportado	A4, A5, Carta, Oficio, Legal, Ejecutivo, Sobres
Tipo de Papel	Papel Bond, Etiquetas para laser, Sobres y papel cartulina.
Puertos	USB 2.0
Interface RED	10/100 Base T Ethernet Autosensing con conector RJ-45
Fuente de Alimentación	127 VAC +/- 10% a 60 Hz
Ahorro de energía	compatibilidad con Energy Star
Accesorios	Cable de alimentación Polarizado, cable USB



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL  
No. TSJCDMX/LPN-020/2018  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL  
SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

<b>Ploter</b>	
Tipo de Impresora	5 colores: 24 pulg. / 609,6 mm
Sistema de Impresión	Color con tecnología Inyección de Tinta
Memoria Instalada	256MB
Velocidad de Impresión	0:42 min modo Standard, B/N A1
Resolucion de impresión	2400 x 2400 ppp
Longitud de impresión minima	Rollo: 203,2 mm, Hojas cortadas: 279,4 mm
Longitud de impresión máxima	18 m (varía en función del sistema operativo y la aplicación)
Modo de alimentación de papel	Alimentación de rollo: Un rollo, carga superior, salida frontal Alimentación manual superior: Una hoja, salida frontal
Compatibilidad	32 bits: Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows Server 2003/2003R2, Windows Server 2008, Windows 10. 64 bits: Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows Server 2003/2003R2, Windows Server 2008/2008R2, Windows Server 2012/2012R2, Windows 10. Mac: OSX: 10.6.8 - 10.10.x, MAC OS.
Alimentación eléctrica	100 – 240 V CA (50 – 60 Hz)
Consumo eléctrico	Funcionamiento: 140 W o menos Apagada en espera: 0,5 W o menos

**2. CONTROL DE INVENTARIOS.**

El licitante participante que resulte adjudicado tendrá que implementar durante los primeros 30 días hábiles, a partir de la notificación del fallo, una aplicación que permita obtener la información de uso de la Impresora mensualmente

El licitante participante que resulte adjudicado deberá proporcionar de manera mensual la base de datos, en un formato compatible (XLS, XLSX y CSV) a fin de importarla al CAT institucional, con información de los usuarios que contenga:

- Nombre del usuario
- Área de adscripción
- Número de serie
- Perfil del equipo
- Otros que por necesidades del TSJCDMX se requirieran.



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL  
No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL  
SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

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

**3. SOPORTE TÉCNICO**

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

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

- Asignará a un grupo de técnicos e ingenieros suficiente y perfectamente capacitados para la resolución de los problemas y fallas.
- Brindará asistencia en sitio para garantizar una adecuada solución a los reportes de los usuarios del TSJCDMX ubicados en los sitios descritos en el APARTADO B.
- Suministrará los consumibles y las refacciones nuevas y originales, no remanufacturadas necesarias para dejar el equipo de impresión en óptimas condiciones de funcionamiento
- Llevar a cabo el análisis y la evaluación que lleven a la detección del motivo de la falla reportada y a la solución de la misma.
- Realizar las pruebas necesarias para verificar el buen funcionamiento de los componentes de la infraestructura, utilizando para tal efecto las herramientas de diagnóstico recomendadas por los fabricantes.
- Remplazar todas aquellas refacciones y/o componentes dañados que impidan la correcta operación del equipo de impresión, colocando refacciones nuevas, sin costo adicional para la Institución.
- El equipo se dejará en las condiciones operativas optimas.
- Deberá acatarse lo indicado en los niveles de servicio como criterio para determinar la sustitución o reparación de un componente o equipo.
- El personal del licitante participante adjudicado tendrá acceso a las instalaciones del TSJCDMX, dentro de los horarios establecidos, siempre y cuando no se vea interrumpida la operación normal de éste, respetando los sistemas de control y administración de cada uno de los inmuebles.
- Se debe contemplar que para los equipos que no estén en red Institucional, las actualizaciones necesarias deberán realizarse en sitio, previa descarga del archivo de definiciones desde la página oficial del fabricante.
- Tendrá que contemplar que todos los gastos generados, ya sea por el reemplazo de equipos, o movimientos de una ubicación a otra, durante la vigencia del contrato, así como la logística que esto implique, será cubierto en su totalidad por el licitante adjudicado.

11 / 40



**TSJCDMX**

## **PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**

No. TSJCDMX/LPN-020/2018

### **ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **APARTADO TÉCNICO**

##### **3.1. MESA DE CONTROL.**

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

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

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

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

##### **3.2. MESA DE AYUDA.**

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

Deberá asegurar la disponibilidad de los servicios apegándose a lo especificado en el “Apartado B”.

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

## **4. SUMINISTRO DE CONSUMIBLES**

Se deberá contemplar el abastecimiento de los consumibles necesarios para mantener en funcionamiento el equipo de impresión, (tóner, fusor, tambor etc.) durante los 36 meses de vigencia del contrato, observando las diferentes necesidades y especificaciones de consumibles conforme lo requiera cada perfil de equipo:

- Impresora láser/Led monocromática perfil 1 (aprox. 87,385,000 páginas anuales).
- Impresora láser/Led monocromática perfil 2 (aprox. 178,630,000 páginas anuales).
- Impresora láser/Led monocromática perfil 3 (aprox. 33,600,000 páginas anuales).
- Impresora láserPortátil (aprox. 27,890,000 páginas anuales).
- Impresora láser/Led Color (aprox. 2,310,000 páginas anuales).

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL  
No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL  
SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

- Plotter (aprox. 198,000 páginas anuales).

Con el fin de mantener la continuidad de la operación del equipo de impresión, deberá utilizar el sistema de control de impresión a fin de calcular tendencias de uso para prever la reposición de consumibles

**5. CONTROL DE IMPRESIÓN.**

Se deberá implementar un sistema o software de administración de impresión por usuario y/o equipo, en el que se pueda implementar al menos la siguientes acciones:

- Si el Directorio Activo no maneja grupos, ofrecer la posibilidad de generar grupos personalizados mezclando usuarios de Directorio Activo y a quienes no estén en Directorio Activo.
- Generar reporte de impresión por usuario de forma mensual.
- Calcular tendencias de uso para prever la reposición de consumibles.
- Monitoreo de la utilización del equipamiento.

**6. ESTRUCTURA OPERATIVA PARA LA PUESTA EN OPERACIÓN DEL SERVICIO.**

**6.1. ESTRUCTURA OPERATIVA PARA SUMINISTRO DE EQUIPO**

El licitante participante deberá asignar la cantidad necesaria de personal y proveerlo de las herramientas requeridas, para realizar la entrega, despliegue, reubicación y en funcionamiento de los equipos de impresión en un plazo de hasta 55 días naturales, contados a partir de la notificación del fallo

Este personal deberá cubrir como mínimo el perfil de Técnico Operativo (descrito en la Tabla A. Perfil del personal encargado de la operación).

**6.2. ESTRUCTURA OPERATIVA PARA SUMINISTRO DE SERVICIOS**

Para alcanzar los niveles de servicio (descritos en el numeral 8), se especifican en lo sucesivo las características mínimas a cubrir por el licitante participante, debiendo estar detalladas, punto por punto, en su propuesta técnica, y que abarcan de forma general lo siguiente:

- Una estructura operativa orientada a la solución de incidentes y problemas informáticos, tal y como se muestra en la figura A; dicha estructura deberá desplegarse a todas las ubicaciones del TSJCDMX que se detallan en el "Apartado B", así como, en todos aquellos inmuebles que por necesidades del TSJCDMX se incrementen, cambien o se decrementen, durante la vigencia del contrato.
- Deberá presentarse dentro de la propuesta técnica, indicando el número de personas que integran dicha estructura.
- Se debe considerar que la cantidad de personal asignado por el licitante participante a estos puestos puede incrementarse de acuerdo a las necesidades del TSJCDMX.



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

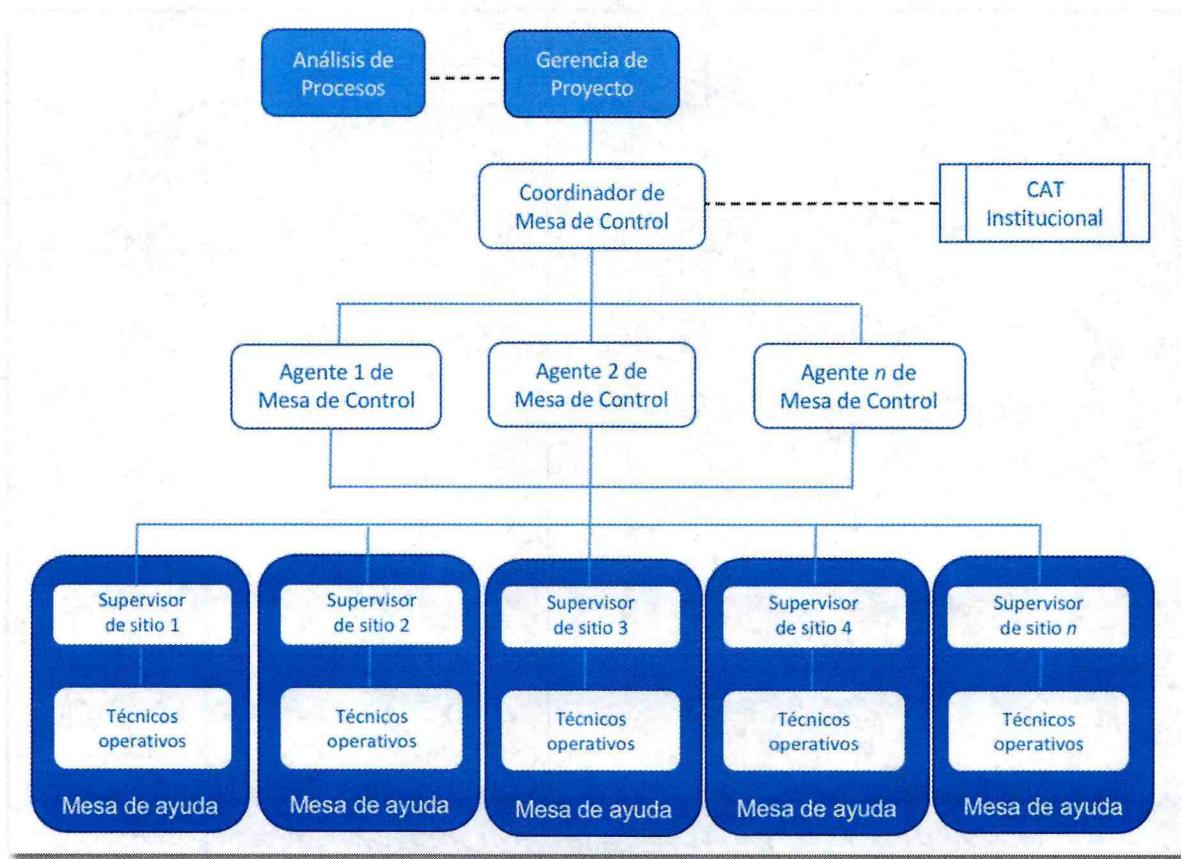


Figura A.

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

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

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

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

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

Se deberán proporcionar equipos de radiocomunicación con geolocalización y servicio de datos (mediante una aplicación móvil donde se pueda monitorear la ubicación de los equipos) teniendo cobertura en todos los inmuebles del TSJCDMX, para los siguientes puestos: gerente de proyecto, coordinador mesa de control, supervisores de sitio, de la misma manera, deberá proporcionar al menos 10 equipos de las misma características para el personal designado por el administrador del contrato por parte del TSJCDMX.

**6.2.1. GERENTE DE PROYECTO**

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

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

**6.2.2. ANALISTA DE PROCESOS**

Será la persona encargada de cumplir los siguientes objetivos:

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

**6.2.3. COORDINADOR DE MESA DE CONTROL**

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

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

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

**6.2.4. AGENTE DE MESA DE CONTROL**

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

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

**6.2.5. SUPERVISOR DE SITIO**

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

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

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

- Para el volumen de operación que se estima recibir a lo largo del contrato, se asignarán lugares físicos en las instalaciones de la convocante, sin embargo, estos sitios son de tamaño limitado y no se cuenta con ellos en todos los inmuebles, por lo que queda a consideración del licitante participante la ubicación externa de su personal, refacciones y/o consumibles, cercana al sitio correspondiente, observando el cumplimiento de los niveles de servicio, sin que esto cause costo adicional para el Tribunal.
- Estos lugares estarán equipados con una extensión telefónica y nodo de red con internet.

**6.2.6. TÉCNICO OPERATIVO**

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

- Llenar los formatos (órdenes de servicio) de cuando se brinde soporte a los usuarios.
- Entregar diariamente los formatos (órdenes de servicio) de las actividades realizadas, al supervisor de sitio para enviarlos posteriormente a la mesa de control.

**7. HORARIOS DE SERVICIO**

El horario de servicio queda establecido de la siguiente manera:

- Gerente, analista y coordinadores de mesa de control: De lunes a viernes de las 08:00 a las 19:00 horas.
- Supervisores de Sitio y Técnicos Operativos: De lunes a viernes de las 08:00 a las 19:00 horas.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

- En inmuebles donde se cuente con al menos una oficialía de partes común: se deberá designar personal técnico de guardia de lunes a viernes de las 18:00 a las 22:00 horas. Sábado y domingo de 08:00 a las 22:00 horas.

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

#### **8. NIVELES DE SERVICIO**

El licitante participante se compromete a suministrar los equipos de impresión en un plazo de hasta 55 días naturales contados a partir de la notificación del fallo, de acuerdo a lo señalado en el "Apartado B", en caso de no cumplir con este plazo se aplicará las penalizaciones correspondientes al suministro de equipos de impresión.

En caso que durante el suministro existan causas de retraso atribuibles al TSJCDMX, deberán ser notificadas con oportunidad y por escrito a la DEGT, anexando las evidencias correspondientes para validar y gestionar las acciones necesarias conforme a las políticas y procedimientos del TSJCDMX. Si esta situación excede del plazo de hasta 55 días naturales en el "Apartado B", los equipos deberán entregarse a resguardo de la DEGT, en espera de que se den las condiciones adecuadas para la conclusión del suministro, instalación, configuración y puesta a punto. Para este supuesto no se aplicarán las penalizaciones y no se contemplará como tiempo a compensar.

Las incidencias reportadas al CAT Institucional correspondientes del prestador del servicio deberán atenderse conforme a la tabla siguiente:

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



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

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

Nivel de severidad	Configuración	Reparación
Normal	6 Hrs.	8 Hrs.
Urgente	4 Hrs.	2 Hrs.
Crítico	2 Hrs.	1 Hrs.

Consumible	
Normal	60 minutos
Urgente	40 minutos
Crítico	30 minutos

Sustitución	
Normal	1.5 días hábiles
Urgente	0.5 días hábiles
Crítico	0.25 días hábiles

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

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

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

**9. PENALIZACIONES**

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

**Para el suministro al equipo de Impresión**

	Niveles de servicio	Penalización
Suministro de equipo de Impresión	Por retraso en el suministro de equipo de Impresión.	0.0002 diario por equipo no suministrado

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

Solución	Configuración	Reparación	Penalización
Normal	6 Hrs.	8 Hrs	0.02 diario por incidencia
Urgente	4 Hrs.	2 Hrs.	0.02 diario por incidencia
Crítico	2 Hrs.	1 Hrs.	0.02 diario por incidencia

- Las horas de atención se deberán considerar de acuerdo con el horario laboral del área que reporta.
- Cuando la falla reportada sea ocasionada por mal uso o negligencia en el manejo del equipo, esta se documentará y se atenderá con criterio de “Normal”

**Para la solución de abastecimiento de consumibles:**

Solución	Consumibles	Penalización
Normal	60 Minutos.	0.02 diario por incidencia



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

Urgente	40 Minutos.	0.02 diario por incidencia
Crítico	30 Minutos.	0.02 diario por incidencia

Para los casos en que aplique el **reemplazo de equipo** de impresión:

<b>Solución</b>	<b>Sustitución</b>	<b>Penalización</b>
Normal	1.5 días hábiles	0.02 diario por incidencia
Urgente	0.5 días hábiles	0.02 diario por incidencia
Crítico	0.25 días hábiles	0.02 diario por incidencia

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

**10. DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN LA PROPUESTA TÉCNICA**

Se deberá presentar escrito en hoja membretada y con firma autógrafa del representante legal, bajo protesta de decir verdad:

- En el que se compromete a presentar el número telefónico y correo electrónico para la atención del servicio de uso exclusivo para el TSJCDMX.
- En el que se compromete a entregar el comprobante de la titularidad del número telefónico a nombre del licitante participante (factura telefónica o contrato) de un número local y al menos dos troncales para dar seguimiento del proyecto y de los reportes generados en el CAT del TSJCDMX
- En el que se compromete en caso de resultar adjudicado a cerrar y documentar todos y cada uno de los tickets abiertos, generados en el CAT y asignados a su empresa.
- En el que se compromete a compartir la base de datos del equipo instalado a fin de importarla al CAT del TSJCDMX.
- En el que se compromete a asistir a todas las sesiones de trabajo convocadas por el TSJCDMX .
- En el que se compromete a que todo el personal listado para realizar los servicios durante la ejecución del servicio en las instalaciones del TSJCDMX, respetará las medidas de control, acceso y seguridad.
- En el que se compromete en caso de resultar adjudicado a que todo el personal listado durante su estancia en los inmuebles del TSJCDMX deberá portar el uniforme con el logotipo del licitante adjudicado, así como portar también credencial que le proporcione el licitante adjudicado, que contenga nombre de la empresa, el puesto que ocupa, fotografía, nombre completo, firma del portador y firma de quien autoriza.
- En el que se compromete a entregar equipamiento nuevo, no usado, no reciclado.
- En el que se compromete a cumplir con los horarios mencionados en este Apartado para la prestación de los servicios.



**TSJCDMX**

## PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL

No. TSJCDMX/LPN-020/2018

### ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

#### APARTADO TÉCNICO

- En donde señale que su propuesta cuenta con una solución global automatizada para la administración del equipamiento de impresión vía red institucional, que no causa costos adicionales a la institución y que cumple con al menos los siguientes aspectos:
  - Configuración y despliegue de Firmware simultáneos de múltiples dispositivos de impresión.
  - Descubrimiento automático de los dispositivos de impresión a través de los métodos siguientes : Rango IP, SNMP V1, V2 o V3.
  - Monitoreo y automatización de tareas de administración de los dispositivos de impresión.
  - Control de cambios de configuración y despliegue de tareas de recuperación (Rollback).
  - Soporte de aplicativos para ambientes Multi-Sitio y Servidores de Administración.
  - Administración, control e información de uso de consumibles y de los trabajos de impresión realizados por Sitio. Impresora e Usuario.
  - Notificaciones automáticas para realizar tareas de soporte proactivo y reactivo en el ambiente de solución de impresión.

Ademas deberá presentar lo siguiente:

- Documentación que describa la metodología que utilizará para llevar a cabo el control de inventarios
- La ficha técnica de la aplicación con la que pretende llevar el control de inventarios firmada por el representante legal del licitante participante.
- Currículum Vitae del personal que prestará el servicio con copia simple de los documentos que acrediten que está capacitado para prestar el servicio a los equipos objeto de esta licitación (certificaciones, diplomas, etc.).
- Carta dirigida al licitante participante, emitida por el fabricante, donde lo acrediten como distribuidor autorizado y que por lo tanto cuenta con el apoyo del fabricante para el surtimiento de componentes de la marca correspondiente para la ejecución del proyecto.
- Carta firmada por el representante legal de la empresa y en hoja membretada de la empresa por el fabricante de la marca ofertada donde se describa que los consumibles adquiridos por el licitante son nuevos, originales, no son usados, no son reciclados, no son rellenados y que no causará daño en el funcionamiento y operación del equipo.
- Presentación de catálogos y/o folletos, firmados por el representante legal del licitante participante donde se especifiquen las características ofertadas, en español o inglés; para el segundo caso, deberán estar acompañadas de su traducción. Se aceptará la información proveniente de Internet siempre y cuando se especifique la dirección electrónica (URL) para su comprobación. En caso de que alguna característica no aparezca en los medios mencionados, se aceptará carta firmada por el fabricante, acompañada de copia de identificación oficial del representante legal, donde manifieste bajo protesta de decir verdad que el modelo ofertado cumple



**TSJCDMX**

## PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL

No. TSJCDMX/LPN-020/2018

### ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

#### APARTADO TÉCNICO

con dicha característica (en el cuerpo de la carta deberá expresarse con detalle la o las características faltantes).

#### 11. ENTREGABLES MENSUALES

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

En el primer entregable mensual, se deberá anexar las minutas de la reuniones de inicio de servicio.

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

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

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

- Listado de reportes levantados durante el período de medición en el que se muestre el estado de cada reporte.
- Listado de reportes pendientes, levantados en períodos anteriores y cerrados durante el período de medición actual.
- Mensualmente deberá notificar las actualizaciones que se den como consecuencia de un cambio, reubicación o reasignación de las impresoras registradas en el control de inventarios del licitante participante.

Los entregables mensuales deberán ser presentados a la DEGT dentro de los primeros 5 días naturales de cada mes, excepto en el mes de diciembre, ya que deberán ser entregados como fecha límite el 15 de diciembre del año correspondiente, debidamente verificados y acorde a la herramienta del CAT institucional, sin errores ni inconsistencias, incluyendo en forma digital la relación de reportes del mes en cuestión, a través de disco compacto (CD ó DVD) de igual forma se deberá de enviar por correo electrónico las estadísticas mensuales a más tardar 48 hrs. del cierre del periodo de medición.



## PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL

No. TSJCDMX/LPN-020/2018

## ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

### APARTADO TÉCNICO

#### 12. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en 36 mensualidades, mismas que serán a mes vencido e iniciará a partir de que se haya realizado la entrega de la totalidad de los equipos, ya instalados y en funcionamiento; con la validación previa de la DEGT por escrito y en la factura correspondiente.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

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

**1. SUMINISTRO DE EQUIPO**

A partir del periodo señalado en el “Apartado B”, el licitante adjudicado deberá iniciar las tareas relacionadas con el suministro de equipo de impresión de acuerdo con las características especificadas en los Apartados técnicos; bajo ninguna circunstancia se aceptará que el licitante adjudicado suministre equipamiento con características inferiores a las descritas en este Apartado.

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

- Entrega en el edificio correspondiente.
- Distribución en la áreas usuarias que incluirá: instalación, configuración, puesta a punto y retiro de los equipos a sustituir.
- Reubicación de equipos de impresión nuevos y existentes.
- El licitante participante será el responsable de realizar la configuración de red en los equipos de impresión como parte del servicio especificado en el presente Apartado.

La cantidad mínima de equipos a proporcionar se muestra a continuación:

PERFIL	CANTIDAD
Impresora Laser/Led Monocromático Perfil 1	140
Impresora Laser Color Perfil 1	15
<b>Total</b>	<b>155</b>

El licitante adjudicado se compromete a suministrar la totalidad de los equipos de impresión en acuerdo a los niveles de **servicio para el suministro de equipos de impresión**.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

**1.1. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL EQUIPO DE IMPRESIÓN POR PERFIL**

2.

<b>Impresora Laser/Led Monocromático Perfil 1</b>	
Sistema de impresión	Blanco y Negro con tecnología Laser/LED
Memoria instalada	256MB
Velocidad de impresión	41 ppm
Tiempo para imprimir la primer pagina	6 seg
Resolución	1200X1200 dpi
Ciclo de trabajo mensual	90,000 paginas
Compatibilidad	Windows Server 2008 (32 y 64 bits y 2008 R2), Windows 7 (32 y 64 bits), Windows vista (32 y 64 bits), Windows XP y Windows 8, Windows 10, MAC OS.
Entrada de papel	Capacidad de 500 hojas en bandeja de entrada con un alimentador automático y alimentador multiuso
Salida de papel	Capacidad de 150 hojas Cara Abajo
Dispositivo dúplex instalado ( impresión a doble cara)	SI
Tamaño de papel soportado	A4, A5, Carta, Oficio, Legal, Ejecutivo, Sobres
Tipo de papel	Papel Bond, Etiquetas, Sobres y papel cartulina.
Peso de papel	Peso mínimo de papel 64gr/m2
Puertos	USB 2.0
Interface red	10/100 Base T Ethernet Autosensing con conector RJ-45
Fuente de alimentación	127 VAC +/- 10% a 60 Hz
Ahorro de energía	Compatibilidad con Energy Star
Accesorios	Cable de alimentación Polarizado

<b>Impresora Color Perfil 1</b>	
Sistema de Impresión	Color con tecnología Laser/LED
Memoria Instalada	128MB
Velocidad de Impresión	19 ppm
Tiempo de impresión de la primer pagina	10 seg
Impresión doble carta	Incluida Automática
Resolución real ( no interpolada)	1200X600 dpi



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL  
No. TSJCDMX/LPN-020/2018  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL  
SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

Ciclo de Trabajo Mensual	39,000 paginas
Compatibilidad	Windows Server 2008 (32 y 64 bits y 2008 R2), Windows 7 (32 y 64 bits), Windows vista (32 y 64 bits), Windows XP y Windows 8, Windows 10, MAC OS.
Entrada de papel	Capacidad de 250 hojas en bandeja de entrada con un alimentador automático y alimentador multiuso de 100 hojas
Salida de Papel	capacidad de 100 hojas Cara Abajo
Dispositivo Duplex Instalado ( impresión a doble cara)	SI
Tamaño de papel Soportado	A4, A5, Carta, Oficio, Legal, Ejecutivo, Sobres
Tipo de Papel	Papel Bond, Etiquetas para laser, Sobres y papel cartulina.
Puertos	USB 2.0
Interface RED	10/100 Base T Ethernet Autosensing con conector RJ-45
Fuente de Alimentación	127 VAC +/- 10% a 60 Hz
Ahorro de energía	compatibilidad con Energy Star
Accesorios	Cable de alimentación Polarizado, cable USB

**3. CONTROL DE INVENTARIOS.**

El licitante participante que resulte adjudicado tendrá que implementar durante los primeros 30 días hábiles, a partir de la notificación del fallo, una aplicación que permita obtener la información de uso de la Impresora mensualmente

El licitante participante que resulte adjudicado deberá proporcionar de manera mensual la base de datos, en un formato compatible (XLS, XLSX y CSV) a fin de importarla al CAT institucional, con información de los usuarios que contenga:

- Nombre del usuario
- Área de adscripción
- Número de serie
- Perfil del equipo
- Otros que por necesidades del CJCDMX se requirieran.

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

**4. SOPORTE TÉCNICO**

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



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL  
No. TSJCDMX/LPN-020/2018  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL  
SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

arrendamiento, se proporcionará el servicio de soporte técnico en sitio y suministrará los consumibles y las refacciones nuevas necesarias para dejar el equipo de impresión en óptimas condiciones de funcionamiento, sin ningún costo adicional para el CJCDMX.

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

- Asignará a un grupo de técnicos e ingenieros suficiente y perfectamente capacitados para la resolución de los problemas y fallas.
- Brindará asistencia en sitio para garantizar una adecuada solución a los reportes de los usuarios del CJCDMX ubicados en los sitios descritos en el APARTADO B.
- Suministrará los consumibles y las refacciones nuevas y originales, no remanufacturadas necesarias para dejar el equipo de impresión en óptimas condiciones de funcionamiento
- Llevar a cabo el análisis y la evaluación que lleven a la detección del motivo de la falla reportada y a la solución de la misma.
- Realizar las pruebas necesarias para verificar el buen funcionamiento de los componentes de la infraestructura, utilizando para tal efecto las herramientas de diagnóstico recomendadas por los fabricantes.
- Remplazar todas aquellas refacciones y/o componentes dañados que impidan la correcta operación del equipo de impresión, colocando refacciones nuevas, sin costo adicional para la Institución.
- El equipo se dejará en las condiciones operativas optimas.
- Deberá acatarse lo indicado en los niveles de servicio como criterio para determinar la sustitución o reparación de un componente o equipo.
- El personal del licitante participante adjudicado tendrá acceso a las instalaciones del CJCDMX, dentro de los horarios establecidos, siempre y cuando no se vea interrumpida la operación normal de éste, respetando los sistemas de control y administración de cada uno de los inmuebles.
- Se debe contemplar que para los equipos que no estén en red Institucional, las actualizaciones necesarias deberán realizarse en sitio, previa descarga del archivo de definiciones desde la página oficial del fabricante.
- Tendrá que contemplar que todos los gastos generados, ya sea por el reemplazo de equipos, o movimientos de una ubicación a otra, durante la vigencia del contrato, así como la logística que esto implique, será cubierto en su totalidad por el licitante adjudicado.

**4.1. MESA DE CONTROL.**

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

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

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

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

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

**4.2. MESA DE AYUDA.**

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

Deberá asegurar la disponibilidad de los servicios apagándose a lo especificado en el “Apartado B”.

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

**5. SUMINISTRO DE CONSUMIBLES**

Se deberá contemplar el abastecimiento de los consumibles necesarios para mantener en funcionamiento el equipo de impresión, (tóner, fusor, tambor etc.) durante los 36 meses de vigencia del contrato, observando las diferentes necesidades y especificaciones de consumibles conforme lo requiera cada perfil de equipo:

- Impresora láser monocromática perfil 1 (Aprox. 9,000,000 páginas anuales).
- Impresora Color (Aprox. 1,500,000 páginas anuales).

Con el fin de mantener la continuidad de la operación del equipo de impresión, deberá utilizar el sistema de control de impresión a fin de calcular tendencias de uso para prever la reposición de consumibles



**TSJCDMX**

## PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL

No. TSJCDMX/LPN-020/2018

### ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

#### APARTADO TÉCNICO

##### 6. CONTROL DE IMPRESIÓN.

Se deberá implementar un sistema o software de administración de impresión por usuario y/o equipo, en el que se pueda implementar al menos la siguientes acciones:

- Si el Directorio Activo no manejara grupos, ofrecer la posibilidad de generar grupos personalizados mezclando usuarios de Directorio Activo y a quienes no estén en Directorio Activo.
- Generar reporte de impresión por usuario de forma mensual.
- Calcular tendencias de uso para prever la reposición de consumibles.
- Monitoreo de la utilización del equipamiento.

##### 7. ESTRUCTURA OPERATIVA PARA LA PUESTA EN OPERACIÓN DEL SERVICIO.

###### 7.1. ESTRUCTURA OPERATIVA PARA SUMINISTRO DE EQUIPO

El licitante participante deberá asignar la cantidad necesaria de personal y proveerlo de las herramientas requeridas, para realizar la entrega, despliegue y reubicación de equipos de impresión en un plazo de hasta 55 días naturales contados a partir de la notificación del fallo

Este personal deberá cubrir como mínimo el perfil de Técnico Operativo (descrito en la Tabla A. Perfil del personal encargado de la operación).

###### 7.2. ESTRUCTURA OPERATIVA PARA SUMINISTRO DE SERVICIOS

Para alcanzar los niveles de servicio (descritos en el numeral 8), se especifican en lo sucesivo las características mínimas a cubrir por el licitante participante, debiendo estar detalladas, punto por punto, en su propuesta técnica, y que abarcan de forma general lo siguiente:

- Una estructura operativa orientada a la solución de incidentes y problemas informáticos, tal y como se muestra en la figura A; dicha estructura deberá desplegarse a todas las ubicaciones del CJCDMX que se detallan en el "Apartado B", así como, en todos aquellos inmuebles que por necesidades del CJCDMX se incrementen, cambien o se decrementen, durante la vigencia del contrato.
- Deberá presentarse dentro de la propuesta técnica, indicando el número de personas que integran dicha estructura.
- Se debe considerar que la cantidad de personal asignado por el licitante participante a estos puestos puede incrementarse de acuerdo a las necesidades del CJCDMX.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

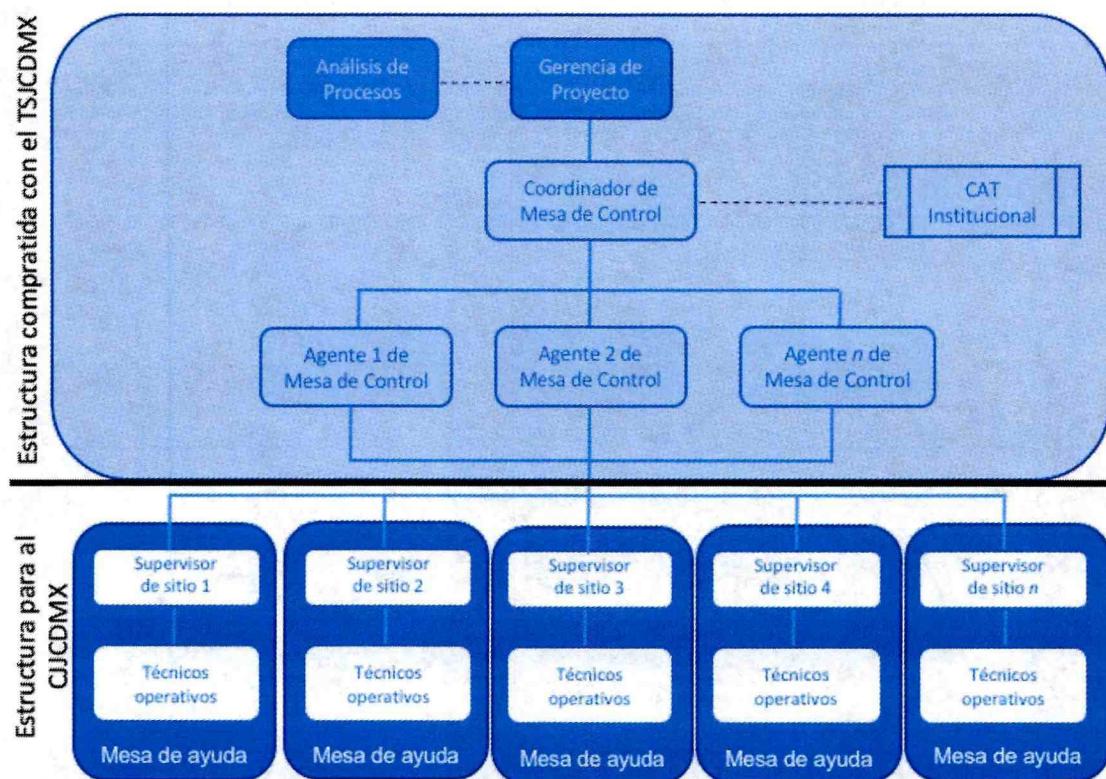


Figura A.

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

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



**TSJCDMX**

## PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL

No. TSJCDMX/LPN-020/2018

### ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

#### APARTADO TÉCNICO

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

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

Tabla A

Se deberán proporcionar equipos de radiocomunicación con geolocalización y servicio de datos (mediante una aplicación móvil donde se pueda monitorear la ubicación de los equipos) teniendo cobertura en todos los inmuebles del CJCDMX, para los siguientes puestos: gerente de proyecto, coordinador mesa de control, supervisores de sitio, de la misma manera, deberá proporcionar al menos 10 equipos de las misma características para el personal designado por el administrador del contrato por parte del CJCDMX.

#### 7.2.1. GERENTE DE PROYECTO

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

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

#### 7.2.2. ANALISTA DE PROCESOS

Será la persona encargada de cumplir los siguientes objetivos:

- Adaptar los procesos internos a la estructura operativa de la figura A, de acuerdo a las mejores prácticas definidas en la ITIL.
- Implementar los cambios y mejoras necesarios para el cumplimiento de los procesos ITIL.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

- Garantizar el cumplimiento de las políticas, procesos y metodologías, según los conceptos y prácticas recomendados en la ITIL y en observancia de los propios del CJCDMX.
- Preparar informes de SLA.
- Vigilar que los procesos estén encaminados a garantizar la calidad, en cuanto a tecnologías de la información, de los entregables.

**7.2.3. COORDINADOR DE MESA DE CONTROL**

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

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

**7.2.4. AGENTE DE MESA DE CONTROL**

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

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

**7.2.5. SUPERVISOR DE SITIO**

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

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

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

- Para el volumen de operación que se estima recibir a lo largo del contrato, se asignarán lugares físicos en las instalaciones de la convocante, sin embargo, estos sitios son de tamaño limitado y no se cuenta con ellos en todos los inmuebles, por lo que queda a consideración del licitante participante la ubicación externa de su personal, refacciones y/o consumibles, cercana al sitio correspondiente, observando



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL  
No. TSJCDMX/LPN-020/2018  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL  
SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

el cumplimiento de los niveles de servicio, sin que esto cause costo adicional para el Tribunal.

- Estos lugares estarán equipados con una extensión telefónica y nodo de red con internet.

**7.2.6. TÉCNICO OPERATIVO**

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

- Llenar los formatos (órdenes de servicio) de cuando se brinde soporte a los usuarios.
- Entregar diariamente los formatos (órdenes de servicio) de las actividades realizadas, al supervisor de sitio para enviarlos posteriormente a la mesa de control.

**8. HORARIOS DE SERVICIO**

El horario de servicio queda establecido de la siguiente manera:

- Gerente, analista y coordinadores de mesa de control: De lunes a viernes de las 08:00 a las 19:00 horas.
- Supervisores de Sitio y Técnicos Operativos: De lunes a viernes de las 08:00 a las 19:00 horas.
- En inmuebles donde se cuente con al menos una oficialía de partes común: se deberá designar personal técnico de guardia de lunes a viernes de las 18:00 a las 22:00 horas. Sábado y domingo de 08:00 a las 22:00 horas.

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

**9. NIVELES DE SERVICIO**

El licitante participante se compromete a suministrar los equipos de impresión en un plazo de hasta 55 días naturales contados a partir de la notificación del fallo, de acuerdo a lo señalado en el "Apartado B", en caso de no cumplir con este plazo se aplicará las penalizaciones correspondientes al suministro de equipos de impresión.

En caso que durante el suministro existan causas de retraso atribuibles al CJCDMX, deberán ser notificadas con oportunidad y por escrito a la DEGT, anexando las evidencias correspondientes para validar y gestionar las acciones necesarias conforme a las políticas y procedimientos del CJCDMX. Si esta situación excede del plazo de hasta 55 días naturales en el "Apartado B", los equipos deberán entregarse a resguardo de la DEGT, en espera de que se den las condiciones adecuadas para la conclusión del suministro, instalación, configuración y puesta a punto. Para este supuesto no se aplicarán las penalizaciones y no se contemplará como tiempo a compensar.



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL  
No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL  
SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

Las incidencias reportadas al CAT Institucional correspondientes del prestador del servicio deberán atenderse conforme a la tabla siguiente:

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

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

Nivel de severidad	Configuración	Reparación
Normal	6 Hrs.	8 Hrs.
Urgente	4 Hrs.	2 Hrs.
Crítico	2 Hrs.	1 Hrs.

Consumible	
Normal	60 minutos
Urgente	40 minutos
Crítico	30 minutos

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

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

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

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

#### **10. PENALIZACIONES**

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

#### **Para el suministro al equipo de Impresión**

	<b>Niveles de servicio</b>	<b>Penalización</b>
Suministro de equipo de Impresión	Por retraso en el suministro de equipo de Impresión.	0.0002 diario por equipo no suministrado

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

<b>Solución</b>	<b>Configuración</b>	<b>Reparación</b>	<b>Penalización</b>
Normal	6 Hrs.	8 Hrs	0.02 diario por incidencia
Urgente	4 Hrs.	2 Hrs.	0.02 diario por incidencia



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

Crítico	2 Hrs.	1 Hrs.	0.02 diario por incidencia
---------	--------	--------	----------------------------

- Las horas de atención se deberán considerar de acuerdo con el horario laboral del área que reporta.
- Cuando la falla reportada sea ocasionada por mal uso o negligencia en el manejo del equipo, esta se documentará y se atenderá con criterio de "Normal"

Para la solución de **abastecimiento de consumibles**:

Solución	Consumibles	Penalización
Normal	60 Minutos.	0.02 diario por incidencia
Urgente	40 Minutos.	0.02 diario por incidencia
Crítico	30 Minutos.	0.02 diario por incidencia

Para los casos en que aplique el **reemplazo de equipo** de impresión:

Solución	Sustitución	Penalización
Normal	1.5 días hábiles	0.02 diario por incidencia
Urgente	0.5 días hábiles	0.02 diario por incidencia
Crítico	0.25 días hábiles	0.02 diario por incidencia

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

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

Se deberá presentar escrito en hoja membretada y con firma autógrafa del representante legal, bajo protesta de decir verdad:

- En el que se compromete a presentar el número telefónico y correo electrónico para la atención del servicio de uso exclusivo para el CJCDMX.
- En el que se compromete a entregar el comprobante de la titularidad del número telefónico a nombre del licitante participante (factura telefónica o contrato) de un número local y al menos dos troncales para dar seguimiento del proyecto y de los reportes generados en el CAT del CJCDMX
- En el que se compromete en caso de resultar adjudicado a cerrar y documentar todos y cada uno de los tickets abiertos, generados en el CAT y asignados a su empresa.
- En el que se compromete a compartir la base de datos del equipo instalado a fin de importarla al CAT del CJCDMX.
- En el que se compromete a asistir a todas las sesiones de trabajo convocadas por el CJCDMX .



**TSJCDMX**

## PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL

No. TSJCDMX/LPN-020/2018

### ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

#### APARTADO TÉCNICO

- En el que se compromete a que todo el personal listado para realizar los servicios durante la ejecución del servicio en las instalaciones del CJCDMX, respetará las medidas de control, acceso y seguridad.
- En el que se compromete en caso de resultar adjudicado a que todo el personal listado durante su estancia en los inmuebles del CJCDMX deberá portar el uniforme con el logotipo del licitante adjudicado, así como portar también credencial que le proporcione el licitante adjudicado, que contenga nombre de la empresa, el puesto que ocupa, fotografía, nombre completo, firma del portador y firma de quien autoriza.
- En el que se compromete a entregar equipamiento nuevo, no usado, no reciclado.
- En el que se compromete a cumplir con los horarios mencionados en este Apartado para la prestación de los servicios.
- En donde señale que su propuesta cuenta con una solución global automatizada para la administración del equipamiento de impresión vía red institucional, que no causa costos adicionales a la institución y que cumple con al menos los siguientes aspectos:
  - Configuración y despliegue de Firmware simultáneos de múltiples dispositivos de impresión.
  - Descubrimiento automático de los dispositivos de impresión a través de los métodos siguientes : Rango IP, SNMP V1, V2 o V3.
  - Monitoreo y automatización de tareas de administración de los dispositivos de impresión.
  - Control de cambios de configuración y despliegue de tareas de recuperación (Rollback).
  - Soporte de aplicativos para ambientes Multi-Sitio y Servidores de Administración.
  - Administración, control e información de uso de consumibles y de los trabajos de impresión realizados por Sitio. Impresora e Usuario.
  - Notificaciones automáticas para realizar tareas de soporte proactivo y reactivo en el ambiente de solución de impresión.

Ademas deberá presentar lo siguiente:

- Documentación que describa la metodología que utilizará para llevar a cabo el control de inventarios
- La ficha técnica de la aplicación con la que pretende llevar el control de inventarios firmada por el representante legal del licitante participante.
- Currículum Vitae del personal que prestará el servicio con copia simple de los documentos que acrediten que está capacitado para prestar el servicio a los equipos objeto de esta licitación (certificaciones, diplomas, etc.).
- Carta dirigida al licitante participante, emitida por el fabricante, donde lo acrediten como distribuidor autorizado y que por lo tanto cuenta con el apoyo del fabricante para el surtimiento de componentes de la marca correspondiente para la ejecución del proyecto.



**TSJCDMX**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

- Carta firmada por el representante legal de la empresa y en hoja membretada de la empresa por el fabricante de la marca ofertada donde se describa que los consumibles adquiridos por el licitante son nuevos, originales, no son usados, no son reciclados, no son rellenados y que no causará daño en el funcionamiento y operación del equipo.
- Presentación de catálogos y/o folletos, firmados por el representante legal del licitante participante donde se especifiquen las características ofertadas, en español o inglés; para el segundo caso, deberán estar acompañadas de su traducción. Se aceptará la información proveniente de Internet siempre y cuando se especifique la dirección electrónica (URL) para su comprobación. En caso de que alguna característica no aparezca en los medios mencionados, se aceptará carta firmada por el fabricante, acompañada de copia de identificación oficial del representante legal, donde manifieste bajo protesta de decir verdad que el modelo ofertado cumple con dicha característica (en el cuerpo de la carta deberá expresarse con detalle la o las características faltantes).

**12. ENTREGABLES MENSUALES**

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

En el primer entregable mensual, se deberá anexar las minutas de la reuniones de inicio de servicio.

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

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

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

- Listado de reportes levantados durante el período de medición en el que se muestre el estado de cada reporte.
- Listado de reportes pendientes, levantados en períodos anteriores y cerrados durante el período de medición actual.



**PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL**  
**No. TSJCDMX/LPN-020/2018**  
**ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL TRIBUNAL**  
**SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL CONSEJO DE LA JUDICATURA AMBOS**  
**DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**APARTADO TÉCNICO**

- Mensualmente deberá notificar las actualizaciones que se den como consecuencia de un cambio, reubicación o reasignación de las impresoras registradas en el control de inventarios del licitante participante.

Los entregables mensuales deberán ser presentados a la DEA dentro de los primeros 5 días naturales de cada mes, excepto en el mes de diciembre, ya que deberán ser entregados como fecha límite el 15 de diciembre del año correspondiente, debidamente verificados y acorde a la herramienta del CAT institucional, sin errores ni inconsistencias, incluyendo en forma digital la relación de reportes del mes en cuestión, a través de disco compacto (CD ó DVD) de igual forma se deberá de enviar por correo electrónico las estadísticas mensuales a más tardar 48 hrs. del cierre del periodo de medición.

**12.- FORMA DE PAGO**

El pago se realizará en 36 mensualidades, mismas que serán a mes vencido e iniciará a partir de que se haya realizado la entrega de la totalidad de los equipos, ya instalados y en funcionamiento; con la validación previa de la DEGT por escrito y en la factura correspondiente.