

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

**DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS**

<b>Término / Acrónimo</b>	<b>Descripción</b>
<b>PJCDMX</b>	Poder Judicial de la Ciudad de México.
<b>TSJCDMX</b>	Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
<b>CJCDMX</b>	Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.
<b>CAT</b>	Centro de Atención Tecnológica Institucional.
<b>DEGT</b>	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
<b>DA</b>	Dirección Administrativa
<b>ITIL, ITIL FOUNDATION</b>	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.
<b>INCIDENCIA/INCIDENTE</b>	Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del este o una reducción de la calidad de dicho servicio.
<b>TICKET, TT o TK</b>	Numero único de seguimiento de incidencia asignado por el CAT.
<b>PDU</b>	Unidad de Desarrollo Profesional (siglas en inglés).
<b>PMI</b>	Instituto de Gestión de Proyectos (siglas en inglés).
<b>ISC2</b>	Consortio internacional de Certificación de Seguridad de Sistemas de Información (siglas en inglés).
<b>CISSP</b>	Certificado Profesional en Seguridad de Sistemas de Información (siglas en inglés).
<b>SCRUM</b>	Metodología para estructurar y gestionar equipos de trabajo que están desarrollando un proyecto.
<b>SLA</b>	Acuerdo de Niveles de Servicio (siglas en inglés).
<b>CD / DVD</b>	Dispositivos de almacenamiento óptico.
<b>AM = Asset Management</b>	Gestión de activos.
<b>KM = Knowledge Management</b>	Conocimiento administrativo.
<b>SCM = Service Catalog Management</b>	Gestión del catálogo de servicios.
<b>CHG = Change Management</b>	Gestión del cambio.
<b>PM = Problem Management</b>	Gestión de problemas.
<b>SLM = Service Level Management</b>	Gestión de nivel de servicio.
<b>EV = Event Management</b>	Event Management.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

<b>REL = Release &amp; Deployment Management</b>	Gestión de lanzamiento e implementación.
<b>SPM = Service Portfolio Management</b>	Gestión de la cartera de servicios.
<b>FM = Financial Management</b>	Gestión financiera.
<b>RF = Request Fulfillment</b>	Solicitud de cumplimiento.
<b>IM = Incident Management</b>	Administración de incidentes.
<b>SACM = Service Asset &amp; Configuration Management</b>	Gestión de activos y configuración del servicio.

**OBJETIVO DEL SERVICIO**

Proveer al CJCDMX de un servicio integral de impresión a través del arrendamiento de equipos de última generación, seguros, eficientes y de alto desempeño. Este servicio permitirá agilizar y optimizar los procesos de impresión en todas las áreas del CJCDMX, garantizando la disponibilidad de tecnología avanzada que cumpla con los más altos estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad.

Asimismo, se busca mejorar la gestión documental mediante la implementación de soluciones que permitan un mejor control, monitoreo y administración de los volúmenes de impresión, reduciendo costos operativos y minimizando el impacto ambiental. La prestación del servicio deberá asegurar una alta confiabilidad y continuidad operativa, contribuyendo a la modernización y eficiencia administrativa del CJCDMX, en beneficio de la impartición de justicia.

**ANTECEDENTES**

Actualmente la necesidad de equipo de impresión para el CJCDMX es cubierta por 2 perfiles de impresoras, el primer perfil el cual se destinó a todas las áreas para soportar los trabajos de impresión más demandantes, son de 130 equipos monocromáticos, el segundo perfil destinó para atender procesos que requieren la impresión a color, con 19 equipos de alto volumen a color.

Desde el 01 de marzo de 2022 y hasta 30 de junio de 2025 el CJCDMX cuenta con servicio de arrendamiento de equipos de impresión, por lo que, para asegurar la continuidad operativa de las áreas de manera ininterrumpida y evitar posibles fallos, resulta necesaria la renovación del servicio y de los equipos, los cuales debido a su uso intensivo se encuentran cerca del límite de su vida útil.

Derivado de la reforma al Poder Judicial de la Ciudad de México, que implicará la extinción del CJCDMX y la creación de dos nuevos órganos, así como el impulso al uso prioritario de medios

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

digitales, se determino la necesidad de reducir la cantidad de equipos monocromáticos y modificar el perfil de estos. Se prevé la sustitución por modelos más robustos, con mayores capacidades técnicas y eficiencia operativa. Adicionalmente, se podrá considerar la disminución de los mismos, de acuerdo con el decremento en la demanda del servicio.

**ALCANCES DEL SERVICIO**

Actualmente y derivado de lo antes vertido, se requiere contar con el servicio de impresión para todas las áreas del CJCDMX, a través de 2 perfiles de impresoras:

El primer perfil se destinará a todas las áreas, para soportar los trabajos de impresión, para esto se considerarán 59 equipos.

El segundo perfil se destinará para atender procesos que requieran la impresión a color, para esto se considerarán 19 equipos a color de alto volumen.

En resumen, es necesario que se consideren 78 equipos totales.

Es indispensable contar con sus consumibles, soporte técnico integral y todos los servicios necesarios para su optima operación de forma ininterrumpida durante la vigencia del servicio; estos equipos, así como sus refacciones y consumibles, será 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 estará estructurado de los siguientes elementos:

- Suministro y retiro de equipos.
- Control de inventario.
- Soporte técnico integral.
- Suministro ininterrumpido de consumibles.

El CJCDMX requiere que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” mantenga la continuidad de las operaciones administrativas y de asistencia técnica que forman parte de los servicios administrados de equipos de impresión, para esto, integrará y operará todos los servicios, requerimientos y demás elementos que se le soliciten en el presente anexo, en apego a los compromisos y metas de servicios que están plasmados en el rubro de Niveles de Servicio.

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

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” tiene la obligación de planear, operar y supervisar los servicios, bajo la rectoría que le establezca el administrador del contrato designado por la DA.

Dentro de los primeros 5 días naturales posteriores al fallo, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” asistirá a las reuniones de trabajo convocadas por el personal autorizado por la DA; en estas reuniones, se generarán minutas que serán 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.
- Ejemplo del diseño de las “Ordenes de servicio”.
- Plan de trabajo para el despliegue y suministro de equipo, con un plazo no mayor a los primeros 5 días hábiles a partir de las reuniones iniciales.
- Definición del plan para la solicitud de retiro de equipos que pudieran requerirse durante la vigencia del servicio.
- Plan de trabajo, acordado entre “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” y las áreas involucradas de la DA, para el suministro y retiro de los equipos y servicios.
- Plan y método para el suministro de consumibles.

## **1. SUMINISTRO DE EQUIPO**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” realizara la entrega e implementación inicial, la cual será de 78 equipos y tendrá como fecha límite, la estipulada en la minuta de la reunión inicial; en ninguna circunstancia se aceptará que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” suministre equipamiento con características inferiores a las descritas en el presente anexo.

El suministro de equipos de impresión para el CJCDMX incluirá lo siguiente:

- Entrega en sitio de los equipos de impresión
- Despliegue de los equipos de impresión: sustitución, instalación, configuración, puesta a punto y retiro de los equipos anteriores (la DA indicara el lugar de concentración), para su posterior retiro por parte del propietario de estos.
- Administración y el suministro ininterrumpido de consumibles, partes y refacciones.
- Reubicación de equipos de impresión, bajo demanda.
- Retiro de equipos a petición del personal autorizado por la DA.
- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” será el responsable de realizar la configuración local y en red de los equipos de impresión como parte del servicio especificado en el presente anexo, así como la configuración de dichos equipos en todas las computadoras, dispositivos móviles, etc. que solicite el personal autorizado por la DA.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

Las cantidades de equipamiento a proporcionar inicialmente se muestran a continuación:

PERFIL	CANTIDAD
Monocromático alto volumen	59
Color alto volumen	19
<b>Total</b>	<b>78</b>

Con motivo de garantizar la operación y actividades en los Órganos Jurisdiccionales, en caso de que llegara a existir algún retraso en la entrega e implementación del nuevo equipo, imputable a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, este absorberá el costo de arrendamiento del equipo anterior, sin que esto genere un costo adicional para el CJCDMX, además de que se aplicaran las penalizaciones correspondientes.

Si durante el suministro inicial existen causas de retraso atribuibles a la institución, deberán ser notificadas con oportunidad y por escrito a la DA, anexando las evidencias correspondientes para validar y gestionar las acciones necesarias conforme a las políticas y procedimientos correspondientes. Si esta situación excede la fecha límite estipulada en la minuta de la reunión inicial, se coordinará el resguardo de los equipos restantes con el personal autorizado por la DA, en espera de que se den las condiciones adecuadas para la conclusión del suministro, es importante mencionar que, el CJCDMX no cuenta con espacios disponibles por lo cual, las áreas de resguardo y el traslado deberán ser contempladas por el “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, sin costo extra para la institución.

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

IMPRESORA PERFIL MONOCROMÁTICO ALTO VOLUMEN	
Sistema de impresión	Blanco y Negro con tecnología Laser
Memoria instalada	512 MB
Procesador	1.2 GHz
Velocidad de impresión	55 ppm
Tiempo para imprimir la primer pagina	Velocidad máxima de 5.1 segundos
Resolución	Hasta 1200 x 1200 ppp
Ciclo de trabajo mensual	375,000 hojas
Compatibilidad	Windows Client OS (32/64 bits), Win10, Win8.1, Win 8 Basic, Win8 Pro, Win8 Enterprise, Win8 Enterprise N, Win7 Starter Edition SP1, UPD Win7 Ultimate, Mobile OS, iOS, Android, Mac, Apple® macOS Sierra v10.12, Apple® macOS High Sierra v10.13, Apple® macOS Mojave v10.14
Panel de Control	Pantalla táctil color
Entrada de papel	Capacidad de 650 hojas

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

<b>IMPRESORA PERFIL MONOCROMÁTICO ALTO VOLUMEN</b>	
Salida de papel	Bandeja de salida para 500 hojas
Dispositivo dúplex instalado (impresión a doble cara)	Si
Tamaño de papel soportado	A4, A5, A6, RA4, B5 (JIS), B6 (JIS), 10 x 15 cm, Carta, Oficio (216 x 340 mm), 16K, sobres (B5, C5, C6, DL), tarjeta postal (JIS individual y doble); Bandeja 2: A4, A5, A6, RA4, B5 (JIS), B6 (JIS), 10 x 15 cm, oficio (216 x 340 mm), 16K, tarjeta postal (JIS individual y doble)
Tipo de papel	Papel (normal, ligero, bond, reciclado, gramaje alto, gramaje muy alto, cartulina, preimpreso, preperforado, coloreado, rugoso, pesado y rugoso), mono transparencia, etiquetas, membrete, sobres, sobres pesados
Peso de papel	Bypass: 60 a 199 g/m <sup>2</sup> , Bandeja: 60 a 120 g/m <sup>2</sup>
Puertos	1 dispositivo USB 2.0 de alta velocidad
Interfaz red	10/100/1000 Base T Ethernet con conector RJ-45
Fuente de alimentación	100 V a 127 V nominales (+/-10%), 50 - 60 Hz nominales (+/- 3 Hz)
Ahorro de energía	EPEAT®Silver; CECP; Certificación ENERGYSTAR®
Accesorios	Cable de alimentación y cable USB
Peso máximo	22 kg

<b>IMPRESORA PERFIL COLOR ALTO VOLUMEN</b>	
Sistema de Impresión	Impresora color con tecnología Laser
Memoria Instalada	1.5 GB
Procesador	1.4 GHz
Almacenamiento Interno	16 GB eMMC
Velocidad de Impresión	43 ppm
Tiempo de impresión de la primera página a color	Velocidad máxima de 7.6 segundos
Resolución real (no interpolada)	1200X1200 dpi o ppp
Ciclo de Trabajo Mensual	120,000 páginas
Compatibilidad	Windows 11; Windows 10; iOS; Sistema operativo de dispositivos móviles; macOS 10.15 Catalina; macOS 11 Big Sur; macOS 12 Monterey; Linux
Panel de Control	Pantalla táctil color
Entrada de papel	Capacidad de 650 hojas



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
 CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

<b>IMPRESORA PERFIL COLOR ALTO VOLUMEN</b>	
Salida de Papel	250 hojas
Dispositivo Duplex Instalado (impresión a doble cara)	Automático
Tamaño de papel Soportado	A4, A5, A6, RA4, B5, B6, 16k, Carta, Oficio, Legal, Ejecutivo, Sobres.
Tipo de Papel	Papel Bond, Etiquetas para laser, Sobres y papel cartulina.
Peso de papel	Bandeja 1: 60 a 220 g/m², Bandeja 2: 60 a 220 g/m²
Puertos	1 USB 3.0 de alta velocidad para dispositivo
Interfaz RED	10/100/1000 Base T Ethernet con conector RJ-45
Fuente de Alimentación	110 o 220 V CA
Certificados	Blue Angel; EPEAT Gold; ENERGY STAR
Accesorios	Cable de alimentación y cable USB
Peso máximo	32 kg

60 días hábiles antes del término de la vigencia del servicio, se llevará a cabo una reunión entre la DA y “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” para establecer las condiciones para el retiro de la totalidad de los equipos arrendados. Deberán ser contempladas como mínimo, la ejecución de las siguientes actividades:

1. Acordar con la DA el calendario de retiro de la totalidad de los equipos de impresión por sede.
2. Generar la documentación administrativa necesaria para la liberación de responsabilidad al usuario resguardante de cada uno de los equipos de impresión.
3. Entregar la información del personal y vehículos que participaran en el retiro, para que la DA realice los trámites administrativos correspondientes.
4. Presentarse en sitio, de acuerdo al calendario autorizado, con el personal y vehículos (previamente reportados) suficientes para el retiro del equipamiento en todas y cada una de las áreas.
5. La DA coordinará y supervisará en sitio el ingreso de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” a cada una de las áreas.
6. Revisar y desconectar el equipo de impresión.
7. Entregar la documentación administrativa de retiro.
8. Retirar el equipo de impresión fuera del área, la DA indicará el lugar de concentración temporal, para su posterior retiro fuera del inmueble.
9. Retirar la totalidad de equipos de todas las sedes del CJCDMX.

<b>CRONOGRAMA DE RETIRO DE EQUIPO</b>											
<b>SITIO</b>	<b>CANT</b>	<b>DÍAS</b>									
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
 CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

NIÑOS HÉROES 132	60											
PLAZA JUÁREZ	8											
RÍO LERMA	10											

**78** \* se contempla el retiro del equipo una vez concluida la vigencia del servicio, sin que esto implique un costo adicional para “EL CONSEJO”.

Las ubicaciones y cantidades que se mencionan, pueden variar, por necesidades de “EL CONSEJO”, conforme a lo vertido en el Anexo “B”.

Es importante señalar que, en caso de que por causales atribuibles a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, los equipos no sean retirados en tiempo y forma conforme a lo antes estipulado, “EL CONSEJO”, no tendrá responsabilidad alguna sobre los equipos, ni sobre el pago del servicio una vez concluida su vigencia.

## **2. CONTROL DE INVENTARIOS**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” reportará los inventarios a través de una base de datos de todos los equipos, en un formato compatible (XLS, XLSX y CSV) a fin de importarla al CAT institucional con al menos la siguiente información:

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

Este reporte se realizará de manera integral anualmente o a petición de la DA; sin embargo, en caso de haber actualizaciones que se den como consecuencia de un cambio, reubicación o reasignación del equipo de impresión, estas deberán ser reportadas a mes vencido como parte de los entregables correspondientes.

## **3. SOPORTE TÉCNICO**

“EL PRESTADOR DE SERVICIO”, a través del soporte técnico se dará respuesta a todas las incidencias relacionadas con los equipos de impresión que sean captadas por el CAT institucional, monitoreadas con la herramienta de software de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” ; El servicio incluirá soporte técnico integral en sitio y suministrarán los consumibles, partes y las refacciones nuevas necesarias para tener el equipo de impresión en óptimas condiciones de funcionamiento, sin que esto genere costo adicional para el CJCDMX.



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

Para llevar a cabo dicho servicio se considerará lo siguiente:

- Asignar un grupo de técnicos e ingenieros suficientes y perfectamente capacitados para la resolución de los problemas y fallas.
- Brindar asistencia en sitio para garantizar una adecuada solución a los reportes de los usuarios del CJCDMX ubicados en los sitios descritos en el ANEXO B.
- Suministrar los consumibles, partes y las refacciones nuevas necesarias para dejar el equipo de impresión en óptimas condiciones de funcionamiento, lo anterior se realizará de forma ininterrumpida.
- Llevar a cabo el análisis y la evaluación que lleven a la detección del motivo de la falla reportada y a la solución de esta.
- Realizar las pruebas necesarias para verificar el buen funcionamiento de los componentes de la infraestructura, utilizando para tal efecto las herramientas de diagnóstico recomendadas por los fabricantes.
- Reemplazar todas aquellas refacciones y/o componentes dañados que impidan la correcta operación del equipo de impresión, colocando refacciones nuevas, sin costo adicional para el CJCDMX, apegándose a los tiempos establecidos en los niveles de servicio.
- El equipo se dejará en las condiciones operativas óptimas.
- En caso de que el equipo de impresión deba retirarse del área para revisión, reparación, garantía con el fabricante o remplazo, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará un equipo de iguales o superiores características, dicho equipo deberá utilizar los mismos consumibles que el del equipo dañado, de no ser así, “El Prestador del Servicio” deberá de abastecer de consumibles hasta que el equipo dañado sea reparado y devuelto al área.
- Deberá cumplirse lo indicado en los niveles de servicio como criterio para determinar la sustitución o reparación del equipo.
- Se tendrá acceso a las instalaciones del CJCDMX, dentro de los horarios establecidos, siempre y cuando no se vea interrumpida la operación normal de la Institución, 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 se realizarán en sitio, previa descarga del archivo de definiciones desde la página oficial del fabricante.
- Deberán atenderse todas las solicitudes registradas ante el CAT Institucional, con respecto a: instalación, reinstalación, reubicación, configuración, reconfiguración, actualización de software, asesoramiento sobre uso del equipo, configuración de papel en el software de ofimática y el propio de la institución, las demás que la DA considere necesarias.

Será responsabilidad de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” llevar el monitoreo del CAT institucional en todo momento, durante el horario de servicio de las diversas áreas, para enterarse si se abrió un ticket o si se re-abrió uno antiguamente resuelto.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” será el encargado de supervisar y monitorear que la atención de los reportes no rebase los tiempos de respuesta establecidos en los niveles de servicio.

Para realizar el monitoreo de los reportes y comprobar niveles de satisfacción de los usuarios, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá proporcionar una pantalla LED de al menos 60” con herramientas para navegación web a través del explorador propio de la pantalla o mediante algún accesorio, donde se llevará el monitoreo (a través del dashboard) de los reportes generados en el CAT institucional a través de la herramienta CRM del mismo, para finalmente comprobar que sean resueltos conforme a los niveles de servicio. La pantalla deberá estar montada en un pedestal de 1.50 metros, con ruedas de uso rudo y agarraderas que faciliten el traslado de esta.

Contará con una herramienta de software que se comunicará con el CAT institucional y que cumpla con las mejores prácticas propuestas por el marco de referencia ITIL y cumple con al menos los siguientes 13 procesos certificados:

a. AM = Asset Management	h. REL = Release & Deployment Management
b. KM = Knowledge Management	i. SPM = Service Portfolio Management
c. SCM = Service Catalog Management	j. FM = Financial Management
d. CHG = Change Management	k. RF = Request Fulfillment
e. PM = Problem Management	l. IM = Incident Management
f. SLM = Service Level Management	m. SACM = Service Asset & Configuration Management
g. EV = Event Management	

La herramienta deberá contar con el registro ante Axelos en el apartado de “Esquema de aprobación de Software de ITIL” con un nivel Gold.

La herramienta será instalada completamente en español. El material para entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) estarán completamente en español y generados directamente por el fabricante de la herramienta.

La herramienta brindará acceso a la misma a través de navegadores web y aplicaciones instaladas en dispositivos móviles (teléfonos inteligentes y/o tabletas), que permita a los usuarios:

- Abrir, documentar y dar seguimiento a las peticiones o incidentes.
- Recibir notificaciones sobre el estatus de las peticiones o incidentes.
- Emitir aprobaciones.
- La aplicación provee una interfaz de usuario de navegación simple o sin formularios para las aplicaciones instaladas en los dispositivos móviles.
- Tener un mecanismo de control de acceso integrado propio con capacidad de integración hacia soluciones LDAP / Directorio Activo y de sesión unificada (Single Sign-On).

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

- Permite el desarrollo de integraciones con otras aplicaciones a través de Web-Services y API's tipo “RESTful” y así como con otros protocolos y API's estándares de la industria.
- Tener integración con servidores de correo electrónico para el envío de notificaciones a los usuarios finales y a los equipos de soporte.
- Tiene la integración con la plataforma grupal para que los usuarios finales puedan:
- Realizar la creación de casos.
- Consultar casos creados por ellos mismos.
- Consultar artículos de la base de conocimientos embebida en la solución.

Estas acciones se realizan desde un chat en una plataforma grupal, el usuario final no deberá salirse de esta para la ejecución de estas actividades. Además, esta integración estará lista desde la adjudicación del servicio.

La herramienta brinda la capacidad de integrar información de eventos generados por el software de monitoreo de los activos de servicio propuesto dentro de la solución, para la apertura de incidentes a fin de identificar y asignar de forma proactiva los mismos a los grupos de resolución y mitigar la disrupción en el servicio, permite la categorización de la información:

- Por tipo de evento relacionado con infraestructura de TI.
- Vincular el evento o incidente al o elementos de configuración (CI) o servicios de negocio que se encuentren registrados en la base de datos de configuraciones (CMDB) a fin de establecer el impacto y prioridad del incidente.

La herramienta integrará un módulo o motor de reporte basado en acceso a través de un navegador web, que permite la creación, publicación y calendarización de los reportes de los indicadores y métricas de los diferentes procesos de gestión y soporte - citados con anterioridad - de forma centralizada y de fácil acceso para operadores y gestores de los servicios que serán gestionados por la solución, este módulo deberá:

- Proveer una interfaz de usuario gráfica con paneles o tableros que permiten la correlación y/o cruce de información con otros procesos de la gestión de servicios de TI para la elaboración de reportes y tableros (dashboards).
- Permite la navegación a través de los reportes y gráficos con funcionalidad "drill-down" para acceder a los datos u otros niveles de información.
- Ofrece capacidades para la creación de reportes y tableros sin necesidad de desarrollo de código o programación en algún lenguaje.
- Programación y envío de informes – reportes o tableros – en fechas programadas a través de criterios y/o filtros para su ejecución.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

La herramienta tendrá un mecanismo nativo para la seguridad y segregación de la información de tipo multi-compañía, que permite aislar a los grupos de soporte y a los contratistas, evitando que tengan que acceder a registros que no están bajo su responsabilidad.

La herramienta brindará una base de datos de configuraciones (CMDB) unificada, eliminando la necesidad de replicación de información entre los módulos de la solución.

La herramienta integra un panel o tablero de notificaciones (“bulletin board”) dentro de la herramienta a fin de alertar y comunicar algún incidente, evento, aviso de forma masiva tanto a los usuarios finales, operación y gestión de servicios de TI.

**3.1 MESA DE SERVICIO**

El Encargado de seguimiento será el responsable de la Mesa de Servicio, realizando el seguimiento y asignación de los reportes registrados en el CAT Institucional, así como la respectiva documentación de sus atenciones. Para asegurar una oportuna atención y solución de dichos reportes, se podrá ubicar en las instalaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y será el único punto de contacto con el CAT institucional.

Será responsabilidad de la mesa de control llevar en todo momento el monitoreo del CAT institucional, durante el horario de servicio de las diversas áreas, para enterarse si se abrió un ticket o si se re-abrió uno antiguamente resuelto.

Por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" será la encargada de supervisar y monitorear el cumplimiento de los niveles de servicio de las soluciones a los reportes generados en el CAT Institucional.

**3.2 MESA DE AYUDA**

La mesa de ayuda estará integrada por el Supervisor y los Técnicos Operativos, atenderá las áreas ubicadas en los inmuebles señalados en el "Anexo B", y será la encargada de dar asesoría telefónica, solución remota o presencial a los usuarios, siempre con un alto control de los niveles de servicio, en términos de calidad, eficiencia y asertividad.

Contará con al menos un equipo de cómputo con acceso a Internet para la recepción y solución de reportes en cada sitio, así como un equipo de impresión para la elaboración de reportes de atención.

**4. SUMINISTRO DE CONSUMIBLES**

Se contempla el abastecimiento de los consumibles necesarios para mantener en funcionamiento de manera ininterrumpida el equipo de impresión (tóner, fusor, tambor, etc.) durante la vigencia del

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

servicio, observando las diferentes necesidades y especificaciones de consumibles conforme lo requiera cada perfil de equipo, de acuerdo con las tendencias de uso, se considera como mínimo:

Perfil monocromático alto volumen (aproximadamente 9,161,817 páginas)  
Perfil color alto volumen (aproximadamente 1,729,000 páginas)

Con el fin de mantener la continuidad en la operación del equipo de impresión, se utilizará un sistema de control o monitoreo de impresión a fin de calcular tendencias de uso para proveer la reposición oportuna e ininterrumpida de consumibles.

**5. CONTROL DE IMPRESIÓN.**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará el servicio de control, administración y monitoreo de la misma marca de los equipos ofertados para el servicio a través de un software con interfaz basada en web o cliente servidor, para configurar, resolver incidencias y gestionar dispositivos de impresión y de procesamiento de imágenes en la red de el CJCDMX, el cual cumplirá con al menos lo siguiente:

- Descubrimiento de dispositivos de impresión y procesamiento de imágenes en red y/o dispositivos conectados directamente a computadoras de diferentes tipos y marcas.
- Descubrimiento de los dispositivos en red automáticamente al introducir un rango de direcciones IP.
- Descubrimiento de los dispositivos en red por número de serie del dispositivo.
- Configurar parámetros de impresión de forma remota y general para todos los dispositivos por medio de plantillas predeterminadas por el usuario, respecto a la calidad y modo de impresión (simple o dúplex).
- Agrupar los dispositivos por área y/o localidad de forma manual y automática.
- Habilitar alertas de correo electrónico cuando:
  - Se llegue a un porcentaje definido de utilización de los consumibles.
  - Se cambien los consumibles.
  - Se tengan bandejas vacías.
  - Se encuentre un atasco de papel.
  - El equipo deje de dar servicio.
- Notificar cuando se tenga una actualización disponible del firmware y permitir la programación de la instalación.
- Identificar el porcentaje de utilización de los consumibles cuando estos son retirados del equipo.
- Poder generar layout's gráficos de todos los dispositivos del ambiente de impresión.
- Poder generar reportes diarios, semanales, mensuales o trimestrales con campos personalizados como:
  - Informe de uso por impresora.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

- Reporte de errores en periodos de tiempo definidos.
  - Dirección IP y Número de Serie.
- Descubrir automáticamente y permite la lectura de contadores totales de otros dispositivos de la dependencia.
- Resolución de incidencias.
  - Estatus de los consumibles en tiempo real.
  - Envío de datos al soporte del fabricante para resolver incidencias.
  - Calendarización de la sustitución de los consumibles.
  - Solicitud de consumibles de forma automática.
  - Informes “Sustentables” (uso del dúplex, entre otras).
  - Compatibilidad “genérica” con dispositivos de otros fabricantes de la industria.
  - Identificación de dispositivos subutilizados y/o sobreutilizados.

**6. SEGURIDAD**

Con la finalidad de garantizar la seguridad en la infraestructura del CJCDMX, los equipos de impresión contarán con las siguientes características:

Capacidad de comprobar la autenticidad del código del BIOS y del firmware en cada reinicio de la máquina, así como el monitorear la actividad de la memoria para detectar y detener ataques o solicitudes sospechosas en tiempo real, sin costo adicional para la institución.

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

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.

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

- En absoluto control de sus sentidos (no se dará acceso al personal que se presente bajo los efectos del alcohol o de algún alucinógeno) en caso contrario se le negará permanentemente el acceso para realizar servicios dentro de la institución.
- Deberá estar uniformado con el logo de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” visible. En caso contrario le será negado el acceso a la institución y se le notificará al gerente del servicio, para las acciones que haya a lugar.
- Deberá contar con toda la herramienta física, lógica y las refacciones necesarias, si se requiere de refacciones adicionales y/o consumibles, se apegará a los niveles de servicio. En caso de que el personal no se presente con la herramienta, refacciones o consumibles necesarios para la ejecución del servicio, se le notificará al gerente del servicio para las acciones que haya a lugar.



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

- Deberá Contar con credencial expedida por de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” donde indique el puesto que ocupa, fotografía, nombre completo y firma del representante legal, así como su INE, de lo contrario le será negado el acceso a la institución y se le notificará al gerente del servicio, para las acciones que haya a lugar.

**7.1. ESTRUCTURA OPERATIVA PARA SUMINISTRO Y RETIRO DE EQUIPO**

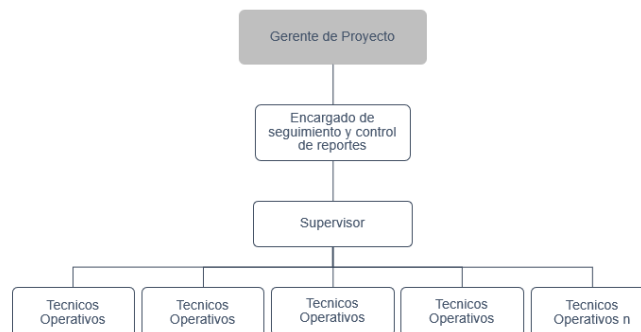
Para el suministro inicial, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” asignará la cantidad necesaria de personal y deberá proveerlos de las herramientas necesarias, para realizar la entrega, despliegue, reubicación, configuración, puesta a punto y dar todo el soporte técnico a los equipos de impresión.

Durante la vigencia del servicio, para los posibles retiros de equipo, el CJCDMX podrá requerir el retiro del equipamiento que considere necesario. Dichos retiros se realizarán conforme a los tiempos indicados por el personal autorizado de la DA en apego a los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo. En este contexto, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá considerar la asignación de personal adicional que garantice el cumplimiento oportuno de dichas actividades.

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

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

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



**Figura A.**

- Una estructura operativa orientada a la solución de incidentes y problemas informáticos, tal y como se muestra en la figura A; 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, disminuyan o cambien en el tiempo que dure el servicio. Se presentará dentro de la propuesta técnica, indicando el número de personas que integran dicha estructura.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
 CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

- Se considerará que la cantidad de personal asignado a estos puestos podrá incrementarse de acuerdo con las necesidades de la Institución, tales como:
  - Distribución de la infraestructura.
  - Aumento en la demanda del servicio.
  - Implementación de nuevos proyectos.
  - Requerimientos extraordinarios.

Dicha estructura de personal funcionara con un Encargado de Seguimiento, desarrollando las funciones sustantivas de una Mesa de Servicio y el Supervisor en conjunto con los Técnicos Operativos, desarrollando las funciones de Mesa de Ayuda.

La siguiente tabla muestra el perfil propuesto del personal encargado de los servicios, para lo que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” entregara 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.

Tabla A. Perfil del personal encargado de la operación			
Puesto	Plantilla mínima	Certificaciones, pasantías y/o Títulos	Experiencia Mínima
Gerente del Servicio	1	Maestro en Ciencias en materia de informática o afín. Certificación ITIL foundation. Mínimo 56 PDU's vigentes ante PMI Certificado ISC2 of CISSP Course Complete Certificado Scrum Fundamentals Certificado Microsoft Office Specialist mínimo versión 2016 para Word, Excel & Power Point	5 años de experiencia en tecnologías de la información y comunicaciones.
Encargado de seguimiento	1	Técnico titulado en informática o carrera afín. Presentar copia simple del documento que lo avale. Curso en Manejo y solución de conflictos.	3 años de experiencia en Call Center o Help Desk.  3 años de experiencia en seguimiento y atención de reportes.  Contar con conocimientos de ITIL.
Supervisor	1	Ingeniero o Licenciado en materia Informática o afín. Presentar copia simple del documento que lo avale.	3 años de experiencia en atención a usuarios finales y soporte en sitio. Experiencia en atención de reportes de soporte técnico.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
 CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

Tabla A. Perfil del personal encargado de la operación			
Puesto	Plantilla mínima	Certificaciones, pasantías y/o Títulos	Experiencia Mínima
			Experiencia en coordinación de equipos de trabajo.  Experiencia en la supervisión de Técnicos en sitio.  Experiencia de soporte técnico a equipos de impresión.  Conocimientos en redes.  Experiencia en manejo de personal en campo.
Técnico operativo	2	Técnico en Informática o afín, Licenciatura o Ingeniería trunca en materia informática o afín. Presentar copia simple del documento que lo avale.	2 años de experiencia en atención de reportes de soporte técnico y en campo. Experiencia en Soporte a usuarios y mantenimiento correctivo a equipos de impresión y/o cómputo.  Experiencia en Instalación, Mantenimiento y Reparación de equipo de impresión y/o cómputo.  Experiencia en manejo y configuración de hardware, software y dispositivos de entrada/salida.  Conocimientos básicos en redes.

El personal propuesto para los niveles de gerente del servicio, encargado de seguimiento y supervisor podrán ser compartidos para el servicio del TSJCDMX (Grupo Uno) y CJCDMX (Grupo Dos), sin embargo, de ser necesario realizar cambios de cualquier persona, se deberá notificar mediante escrito acompañado de la documentación que avale la experiencia, certificaciones y conocimientos equivalentes o superiores del candidato, con mínimo 5 días de anticipación a la DA para dictaminar por escrito su procedencia.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

La estructura operativa requerida a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” es considerando el personal mínimo necesario para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, contribuyendo así a la optimización de los costos asociados al servicio. No obstante, esta estructura podrá ser aumentada durante la vigencia del servicio, en caso de que así lo requieran las necesidades del CJCDMX, a fin de atender adecuadamente la demanda operativa y garantizar la continuidad del servicio sin afectar su calidad y sin costo adicional al CJCDMX.

La DA será la responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento puntual del servicio, incluyendo la supervisión de que todos y cada uno de los tickets levantados en el CAT institucional sean debidamente atendidos por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” y que el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos se mantenga conforme a lo estipulado en el presente Anexo.

El personal propuesto para los niveles de gerente del servicio, encargado de seguimiento y supervisor, deberán ser los mismos durante la vigencia del servicio; La DA se reserva el derecho de solicitar el cambio del personal de la lista presentada en su propuesta técnica por razones convenientes a la institución, si “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” necesitara realizar cambios de cualquier persona, se notificará mediante un escrito acompañado de la documentación que avale la experiencia, certificaciones y conocimientos equivalentes o superiores del candidato, con un mínimo de 5 días de anticipación a la DA para dictaminar por escrito su procedencia.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá considerar equipos de radiocomunicación con geolocalización y servicio de datos (mediante una aplicación móvil donde se pueda monitorear la ubicación de dichos equipos) teniendo cobertura en todos los inmuebles del CJCDMX, para los siguientes puestos: gerente del servicio, encargado de seguimiento y supervisor, de la misma manera, se proporcionarán al menos 5 equipos de las mismas características para el personal designado por el administrador del contrato por parte del DA. Para el personal técnico operativo deberá considerar el equipo de cómputo para registrar, dar seguimiento y documentar los tickets levantados en el CAT institucional

**7.2.1. GERENTE DEL SERVICIO**

El gerente del servicio 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 Encargado de seguimiento, así como al supervisor.

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 ENCARGADO DE SEGUIMIENTO**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

Supervisará la asignación y el seguimiento de tickets, asegurándose del cumplimiento de los tiempos de asignación, seguimiento y cierre de las incidencias registradas en el CAT Institucional, así como la respectiva documentación de sus atenciones. Para asegurar una oportuna atención y solución de dichos reportes, se podrá ubicar en las instalaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" o del CJCDMX y será el único punto de contacto con el CAT institucional.

Será su responsabilidad, llevar en todo momento el monitoreo del CAT institucional, durante el horario de servicio de las diversas áreas, para enterarse si se abrió un ticket o si se re-abrió uno antiguamente resuelto.

Podrá ubicarse en las instalaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y se dedicará a recibir los reportes y canalizarlos a los técnicos de sitio 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 DA.

**7.2.3. SUPERVISOR**

Estará pendiente de los inmuebles pertenecientes al CJCDMX y en coordinación estrecha con el encargado de seguimiento, será el encargado de 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, en coordinación con el encargado de seguimiento, 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.

Será el primer nivel dentro de la matriz de escalamiento acordada en la reunión inicial entre "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y las áreas involucradas del CJCDMX.

**7.2.4. TÉCNICO OPERATIVO**

El personal técnico operativo se ubicará en los todos los sitios indicados por el personal autorizado de la DA y se encargarán de realizar las siguientes actividades:

- Atender todas las incidencias correspondientes al soporte técnico integral a los equipos de impresión reportados en el CAT institucional, siempre apegados a los niveles de servicio.
- Llenar los formatos (órdenes de servicio) de cuando se brinde atención a los usuarios y soporte técnico a los equipos, recabar en cada uno de ellos la firma y el sello de conclusión de servicio.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

- Entregar diariamente los formatos (órdenes de servicio) de las actividades realizadas, al supervisor para enviarlos al encargado de seguimiento.

**8. HORARIOS DE SERVICIO**

El horario de servicio queda establecido de la siguiente manera:

- Gerente, encargado de seguimiento, supervisor y técnicos operativos: De lunes a viernes de las 08:00 a las 18:00 horas.

En inmuebles donde se cuente con al menos una Oficialía de Partes Común o Unidades de Gestión Judicial: se designará personal técnico de guardia de lunes a viernes de las 18:01 a las 22:00 horas. sábado y domingo de 08:00 a las 20:00 horas. Para gerente, encargado de seguimiento, supervisor y técnicos operativos el horario no es limitativo, por lo que se considerará la disponibilidad de horarios extraordinarios, incluyendo fines de semana y días festivos, aplicando para todos los inmuebles del CJCDMX, ya que independientemente de los horarios descritos, los servicios se podrán proporcionar las 24 hrs., los 7 días de la semana, durante la vigencia del servicio, designando personal de guardia que, en un tiempo no mayor a 80 minutos pueda dar la atención a las incidencias.

**9. NIVELES DE SERVICIO**

Las incidencias reportadas al CAT Institucional correspondientes al servicio producidas por fallas deberán atenderse conforme a la tabla siguiente:

Servicio solicitado	Evaluación
1. Cumplimiento a los entregables de conformidad al numeral correspondiente	Deberá corregirlo en los tiempos especificados de lo contrario se le penalizará, además de corregir el error sin costo.  No se facturará ningún entregable que no se considere como “concluido”.
2. Reemplazo de personal	Máximo 5 días naturales a partir de la solicitud formal de reemplazo de un recurso o del aviso por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", presentando mínimo 3 propuestas.
3. Asignación de personal	Máximo 3 días hábiles a partir de la solicitud formal por parte de la DA.

Nivel de Severidad	Descripción
<b>NORMAL</b>	Incidencia en la que el equipo no detenga las operaciones diarias del área.



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

<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>CRÍTICO</b>	Incidencia en la que se requieren de una solución inmediata por tratarse de eventos especiales.

Nivel de severidad	Configuración	Reparación	Consumibles
<b>NORMAL</b>	120 minutos	360 minutos	60 minutos
<b>URGENTE</b>	60 minutos	180 minutos	30 minutos
<b>CRÍTICO</b>	30 minutos	90 minutos	15 minutos

**El tiempo de solución será con base a lo que sea reportado por la herramienta institucional del CAT.**

Nivel de Atención	Descripción	Tiempo de Solución
<b>CONFIGURACIÓN</b>	Incidencia que requiere la configuración o instalación de software que no impida la operación del equipo.	30 a 120 minutos
<b>REPARACIÓN</b>	Incidencia en la que el equipo requiere la manipulación física para el restablecimiento de la correcta operación de este.	90 a 360 minutos
<b>CONSUMIBLES</b>	Incidencia relativa al abastecimiento oportuno y proactivo de los consumibles requeridos según el perfil del equipo de impresión.	15 a 60 minutos

El tiempo comenzará a medirse a partir del momento en que se registra la incidencia en la herramienta del CAT institucional, es responsabilidad de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” el continuo monitoreo de dicha herramienta. Es importante tomar en cuenta que, el técnico deberá contactarse con el usuario que requiere el servicio en un tiempo no mayor a 15 minutos, mismos que serán considerados dentro del tiempo de solución.

Una vez atendida la incidencia, se reportará y documentará (mediante una orden de servicio con la firma del usuario y sello del área) en la herramienta del CAT institucional. La incidencia se tomará como concluida (resuelta) una vez que se documente en la herramienta del CAT institucional.

Para la clasificación final del Nivel de Atención y del Nivel de Severidad será designado, avalado y autorizado por el personal designado de la DA.

## **10. PENALIZACIONES**

- 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 siguientes o en cualquiera de los numerales del presente anexo.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
 CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

- La penalización señalada se aplicará multiplicando el número de tickets penalizables por el factor indicado en la tabla de penalizaciones sobre al monto mensual facturado antes de I.V.A.
- La información asentada en la herramienta del CAT institucional será el índice que se tomará para el cálculo de penalizaciones.
- La penalización se aplicará en la facturación del mes en que se incurrió en el incumplimiento, en el entendido de que mientras este no sea solventada dicha penalización se continuará aplicando en los meses subsecuentes en tanto no se resuelva la incidencia.

**Generales**

SERVICIO SOLICITADO	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO
Cumplimiento a los entregables de conformidad al numeral correspondiente	0.005 por día hábil de incumplimiento en la entrega
Remplazo de personal	0.005 por día que tarde en presentarse en las instalaciones del PJCDMX
Asignación de personal	0.005 por día que tarde en presentarse en las instalaciones del PJCDMX

Para el **suministro al equipo de Impresión**

Niveles de servicio	Penalización
Por retraso en el suministro de equipo de Impresión.	0.0005 diario por equipo no suministrado.

**Nota: Para el cálculo de las penalizaciones se tomará el factor indicado en cada uno de los rubros considerando el monto mensual facturado antes de IVA.**

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

Solución	Configuración	Reparación	Consumibles	Penalización
<b>NORMAL</b>	120 minutos	360 minutos	60 minutos	0.000001 por cada minuto de retraso
<b>URGENTE</b>	60 minutos	180 minutos	30 minutos	0.000002 por cada minuto de retraso
<b>CRÍTICO</b>	30 minutos	90 minutos	15 minutos	0.000003 por cada minuto de retraso

**Nota: Para el cálculo de las penalizaciones se tomará el factor indicado en cada uno de los rubros considerando el monto mensual facturado antes de IVA.**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

- Los días y horarios de atención se consideran de acuerdo con el calendario y horarios laborales del CJCDMX.
- Cuando la falla reportada sea ocasionada por mal uso, negligencia o dolo en el manejo del equipo, la compostura del equipo será responsabilidad del usuario que lo tenga asignado.

Para los entregables mensuales:

Descripción	Penalización
Entregables mensuales	0.0002 del monto total mensual facturado antes del IVA por cada día de retraso en la entrega de la documentación descrita en el apartado denominado “ENTREGABLES” del presente documento.

**Nota: Para el cálculo de las penalizaciones se tomará el factor indicado en cada uno de los rubros considerando el monto mensual facturado antes de IVA.**

En caso de incumplir con alguno de los puntos del presente anexo se aplicará el factor del 0.0002 por cada día hábil de retraso sobre la facturación mensual antes de IVA.

## **11. ENTREGABLES**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” será responsable de la entrega de toda la documentación y carpetas de entregables que se generen mensualmente del presente proceso, en los días, tiempo, cantidad y ubicación, 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.

### **11.1 Documentación inicial**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá realizar las siguientes actividades dentro de los cinco días naturales contados a partir del fallo, y la documentación generada deberá ser incluida en la carpeta de entregables del primer mes:

- Minuta derivada de la reunión inicial celebrada con el personal autorizado de la DA que supervisara el servicio, la cual debe contener al menos lo siguiente:
  - a) Carta donde se entrega el número telefónico local, así como el correo electrónico de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, como punto de contacto con el personal autorizado de la DA.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

- b) Organigrama con los nombres completos, cargo, teléfono y correo electrónico de contacto del personal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, el cual fue previamente evaluado en la Propuesta Técnica.
  - c) Matriz de Escalamiento.
  - d) Formato de atención de reportes (proporcionado por la DA)
  - e) Cronograma o plan de trabajo autorizado por la DA, con la fecha de entrega e implementación de los equipos.
  - f) Entrega de equipo de radiocomunicación y monitoreo.
- Constancia emitida por el CAT institucional cumpliendo con lo siguiente:
    - a) Capacitación para el uso de la herramienta CRM del CAT institucional.
    - b) Recepción de los procedimientos y lineamientos a seguir.

**11.2 Entregables mensuales**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, se obliga a entregar como parte de los entregables, como máximo los 5 primeros días hábiles a mes vencido en las oficinas de la DA.

Los archivos escaneados de la siguiente documentación firmada por el Gerente del Servicio o en el caso por su Representante Legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” y las rubricas del personal autorizado de la DA para supervisar el servicio en todas sus hojas;

La carpeta deberá estar separada con caratulas y contendrá lo siguiente:

- Solo en el primer mes se agregará la documentación solicitada para el inicio de los servicios (minuta generada en la primera reunión con la DA, con toda la documentación solicitada).
- Minutas de las reuniones de trabajo realizadas con la DA en caso de haberlos.
- Reporte mensual para proveedores obtenido del CAT Institucional el cual presenta las solicitudes (tickets) levantados, resueltas (apoyos, asesorías, solicitudes de servicio de soporte técnico).
- Las ordenes de servicio de los mantenimientos correctivos realizados en el mes.
- Oficios, correos y demás comunicados en caso de haberlos, que se hayan realizado en el mes de servicio con el personal de la DA y que determinen acuerdos con “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, así como la solvencia de requerimientos que ayuden a la mejora del servicio.
- Reporte enunciando el nivel de cumplimiento para la administración de garantías (en caso de que aplique en el entregable del mes correspondiente).
- Reporte enunciando los servicios de movimientos de equipos o mudanzas (en caso de que aplique en el entregable del mes correspondiente).

Los entregables serán debidamente firmados y rubricados por el Gerente del Servicio o en su caso por el Representante Legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-021/2025  
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN PARA EL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, (GRUPO DOS)**

**“ANEXO A”**

**“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”**

De igual forma se entregarán los siguientes documentos con los entregables mensuales:

- Un tanto original del Acta de Entrega que contendrá la información solicitada en el contrato y sus anexos. Los dos tantos estarán rubricadas y firmadas por el Gerente del Servicio o por el Representante Legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” un tanto original del Acta Entrega – Recepción que acredita la entera satisfacción y cumplimiento de los entregables conforme a lo estipulado en el contrato y sus anexos. Los tres tantos estarán rubricadas y firmadas por el Apoderado o Representante Legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”.
- Un tanto original del Acta Entrega – Recepción que acredita la entera satisfacción y cumplimiento de los entregables conforme a lo estipulado en el contrato y sus anexos. Deberán estar rubricadas y firmadas por el Apoderado o Representante Legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”.
- 1 CD regrabable con los archivos PDF de la digitalización del entregable, el cual tendrá caratula con el número y nombre del contrato, periodo o mes que corresponde y las rúbricas del Gerente del Servicio o Apoderado o Representante Legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” y soporte correspondiente en caso de que aplique.

**11.3 Entregables finales**

Al finalizar el servicio “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” entregará:

- Dos tantos originales del Acta de Cierre del Contrato o Servicio, en la que se incluirá información que la DA solicite para el cierre del contrato.

**12. CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, se obliga a garantizar el servicio objeto de este contrato, contra defectos en la realización del servicio, durante la vigencia contractual, obligándose a realizar nuevamente los servicios que hayan resultado inadecuados, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la notificación vía correo electrónico o por escrito por parte del personal de la DA del CJCDMX.

**EVIDENCIA CRIPTOGRAFICA - TRANSACCION**

Archivo Firmado: ANEXO\_A\_IMP\_2025\_CJCDMX\_GRB\_v8\_0

Autoridad Certificadora del Poder Judicial de la Ciudad de México

Firmante(s): 3

Hoja(s): 25

Folio: D9D7B0C2-FACD-4156-AA6B-A92688EB57E1

Firmantes				Firmas	
Nombre(s):	ANDY MISSAEL CARLIN VALDERRABANO	Validez:	Vigente	No Serie:	70.6a.63.64.6d.78.32.30.30.33.32.36.31.36
	MARCO ANTONIO MARQUEZ DEL POZO	Validez:	Vigente	No Serie:	70.6a.63.64.6d.78.32.30.30.30.35.37.35.37
	FEDERICO VARGAS ORTIZ	Validez:	Vigente	No Serie:	70.6a.63.64.6d.78.32.30.30.30.36.36.30.38
OCSP					
Fecha: (UTC / CDMX)	11/07/25 19:05:14 - 11/07/25 13:05:14				
	11/07/25 19:09:59 - 11/07/25 13:09:59				
	11/07/25 19:38:15 - 11/07/25 13:38:15				
Nombre del respondedor(es):	Servicio delegado OCSP de la AC del Poder Judicial de la CDMX				
	Servicio delegado OCSP de la AC del Poder Judicial de la CDMX				
	Servicio delegado OCSP de la AC del Poder Judicial de la CDMX				
Emisor(es) del respondedor(es):	Autoridad Certificadora del Poder Judicial de la Ciudad de México				
	Autoridad Certificadora del Poder Judicial de la Ciudad de México				
	Autoridad Certificadora del Poder Judicial de la Ciudad de México				
Numero(s) de serie:	70.6a.63.64.6d.78.32.30.32				
	70.6a.63.64.6d.78.32.30.32				
	70.6a.63.64.6d.78.32.30.32				
TSP					
Fecha: (UTC / CDMX)	11/07/25 19:05:14 - 11/07/25 13:05:14				
	11/07/25 19:09:58 - 11/07/25 13:09:58				
	11/07/25 19:38:15 - 11/07/25 13:38:15				
Nombre del emisor de la respuesta TSP:	Entidad Emisora de Sellos de Tiempo del Poder Judicial de la Ciudad de México				
	Entidad Emisora de Sellos de Tiempo del Poder Judicial de la Ciudad de México				
	Entidad Emisora de Sellos de Tiempo del Poder Judicial de la Ciudad de México				
Emisor del certificado TSP:	Autoridad Certificadora del Poder Judicial de la Ciudad de México				
	Autoridad Certificadora del Poder Judicial de la Ciudad de México				
	Autoridad Certificadora del Poder Judicial de la Ciudad de México				
Sellos Digitales					
74 8e 9e b7 1f 88 35 20 8e a9 37 18 46 d3 6d 02 f7 49 7d c5 78 82 58 7c dd 6a 57 3a b7 29 46 b7 55 1d 6d 4d c8 36 6e 42 57 2d 30					
e9 92 a1 73 d6 60 7b b8 4a 2e 1f 50 e8 16 90 be d5 35 5b d8 95 3f c6 6b 0e 1a ad 25 57 74 86 a7 a3 1a 03 e7 c7 db 18 4c 1d 33 be					
22 92 9f 3b 3a 52 66 65 18 42 28 ec 7d d2 25 13 d0 82 8d 28 f9 83 ad 0f aa ce e5 d2 22 c4 0e ae 89 86 7d 63 63 81 1c be 00 71 60					