



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Acrónimo	Descripción
CAT	Centro de Atención Telefónica.
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management).
DEGJ	Dirección Ejecutiva de Gestión Judicial.
DEGT	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
“El Licitante”	Persona moral o física que participa en este procedimiento.
“El Prestador del Servicio”	Persona moral o física que, al resultar ganadora de este procedimiento, será la encargada de ejecutar el contrato que se derive.
“El Tribunal”	Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México (TSJCDMX).
Streaming	Proceso de envío de información multimedia de un punto a otro para su visualización en tiempo real.

2. ALCANCES

Se presentan los requisitos mínimos que deben considerarse para la prestación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipo de Audio y Video para Salas de Juicios Orales y de Monitoreo Central, el cual incluye servidores de aplicación, de base de datos, de Streaming, de tiempo y de almacenamiento; grabadores de cintas LTO, DVR, cámaras de video, micrófonos, consolas de audio, computadoras (CPU y laptop), escáneres, pantallas, no-breaks, quemadores-rotuladores de DVD, unidades de gestión, cámaras de videgrabación, servidores de streaming, unidades móviles, entre otros, para garantizar la continuidad, seguridad y el servicio ininterrumpido de las Salas Orales del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.

El Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipo de Audio y Video para Salas de Juicios Orales y de Monitoreo Central deberá cubrir el periodo comprendido del **1° de abril al 31 de diciembre de 2019**.

El servicio requerido se aplicará a las Salas Orales enlistadas a continuación:

- 30 Salas Orales Civiles en La Viga núm. 1174



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- 30 Salas Orales Penales en Dr. Lavista núm. 114
- 35 Salas Orales Penales en Sullivan núm. 133
- 2 Salas Orales de Ejecución de Sanciones en el Reclusorio Norte
- 2 Salas Orales de Ejecución de Sanciones en el Reclusorio Sur
- 6 Salas Orales de Capacitación SETEC
- 12 Salas Orales de Segunda Instancia en Niños Héroes núm. 119
- 4 Salas Orales de Ejecución de Sanciones en el Reclusorio Oriente

De igual manera, para las Salas que se muestran a continuación se aplicará el servicio de Administración de Garantías, **sin refacciones**, consistente en el trámite y seguimiento con el proveedor respectivo, a partir del diagnóstico realizado al equipo reportado que cuente aún con garantía, además de la limpieza externa y configuración en los periodos señalados en el punto denominado “Mantenimiento Preventivo” de este documento:

- 22 Salas Orales Penales en el Reclusorio Norte
- 22 Salas Orales Penales en el Reclusorio Oriente
- 8 Salas Orales Penales en el Reclusorio Sur
- 4 Salas Orales Penales en el Reclusorio Santa Martha Acatitla
- 1 Sala Oral de Ejecución de Sanciones en el Reclusorio Norte
- 4 Salas Orales de Ejecución de Sanciones en el Reclusorio Oriente

Para tales propósitos, el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a la Infraestructura de Audio y Video de Salas Orales requerido incluirá a su vez los siguientes servicios:

- Mesa de ayuda.
- Soporte remoto y asesoría.
- Soporte técnico en sitio con refacciones.
- Soporte técnico en sitio para actualizaciones de software.
- Mantenimiento preventivo.
- Actualización de inventario.
- Reubicación de Salas.
- Reubicación de salas mismo edificio.
- Desmontaje y embalaje de salas.

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



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”**

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

- Recepción y administración de reportes de soporte técnico emitidos por el personal de las Salas Orales a través del CAT institucional que “El Tribunal” tenga para tal efecto.
- Soporte técnico a los usuarios dentro de los parámetros definidos en el presente documento.
- Suministro de refacciones nuevas y/o equipos de respaldo dentro de los tiempos de respuesta definidos en el presente documento, garantizando la solución inmediata y la operación de las Salas Orales.
- Servicio de reubicación de Salas Orales a un máximo de 20% de salas a las que se hace mención en este documento, incluyendo todos los materiales (excepto material reutilizable, el cableado de red, audio y video), para su puesta a punto y su óptimo funcionamiento, así como los traslados horizontales y verticales que sean necesarios.
- Servicio de reubicación de equipos en el mismo edificio por movimiento de áreas, aplicando a un máximo de 20% de salas a las que se hace mención en este documento, incluyendo todos los materiales (excepto material reutilizable, el cableado de red, audio y video), para su puesta a punto y su óptimo funcionamiento, así como los traslados horizontales y verticales que sean necesarios.
- El servicio de desmontaje y embalaje de salas orales, que consiste en los trabajos y material necesarios para desinstalación del equipo tecnológico y la protección para su correspondiente almacenamiento o traslado; lo anterior aplica a un máximo de 20% de salas a las que se hace mención en este documento.
- Soporte Técnico en Sitio para actualizaciones de cámaras, computadoras, servidores y equipamiento de Audio y Video asociado.
- Mantenimiento preventivo a toda la infraestructura de audio y video de Salas Orales.

Para alcanzar los niveles de servicio requeridos por las Salas Orales y áreas que interactúan con estas, se especifican en lo sucesivo las características mínimas a cubrir, debiendo estar detalladas por “El Licitante”, punto por punto, en su propuesta técnica, y que abarcan de forma general lo siguiente:

- Una estructura organizacional orientada a la solución de incidentes y problemas en la infraestructura de audio y video de las Salas Orales.
- Una Mesa de Ayuda como único punto de contacto y encargada de la recepción de los reportes de soporte técnico emitidos por las distintas Salas Orales y áreas que interactúan con estas, a través del CAT que “El Tribunal” tenga para tal efecto, con un teléfono 01800 en la Ciudad de México o un número local.
- Brindar el servicio en los diferentes sitios de la Institución donde se ubican las Salas Orales, descritos en el Anexo “B” de este documento, así como en todos aquellos que se agreguen en el tiempo que dure el contrato por causa de reubicación de las mismas.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”**

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

- Retroalimentar a la DEGT con recomendaciones de mejora en el uso y mantenimiento de la infraestructura de Audio y Video de Salas Orales, a través de los entregables mensuales definidos en el punto denominado “ENTREGABLES” del presente documento.
- Definición de estadísticas que permitan identificar patrones en las incidencias registradas, previniendo futuras reincidencias.
- Proporcionar 5 equipos celulares tipo Smartphone al inicio de la vigencia del contrato, con llamadas ilimitadas y un plan de datos mínimo de 5000 MB mensuales con tecnología de comunicación 4.5 G.

3. PERFIL MÍNIMO DEL PERSONAL

La siguiente figura muestra la estructura jerárquica requerida a fin de proveer una resolución eficaz de casos e incidentes en materia de infraestructura de Audio y Video de Salas Orales, misma que “El Licitante” deberá desglosar en su propuesta técnica, indicando el número de personas que integran dicha estructura, incluyendo al personal técnico operativo.



A continuación, se muestra el perfil requerido para el personal encargado de las actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y los demás que se describen en este documento. Esta plantilla constituye el mínimo requerido, más no es limitativo según las necesidades de carga operativa de cada sitio.



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Puesto	Plantilla	Títulos y/o Certificaciones	Experiencia
Gerente de proyecto	1	Contar con Carrera terminada relacionada con tecnologías de la información (TI) o relacionada con administración o afín. Contar con Certificación en alguno de los siguientes componentes principales que integran la solución de salas orales: <ul style="list-style-type: none">• CCTV• Sistemas de Grabación de Juicios Orales• Equipamiento de audio y video Contar con alguna de las siguientes acreditaciones relacionadas con gestión de tecnologías de la información (TI): <ul style="list-style-type: none">• Certificación• Curso• Diplomado	Contar experiencia en el manejo de proyectos y coordinación de Mesa de Ayuda.
Coordinador de Mesa de Ayuda	1	Contar con Carrera terminada relacionada con tecnologías de la información (TI) o relacionada con administración o afín. Contar con alguna de las siguientes acreditaciones en materia de administración o en materia de tecnologías de la información (TI): <ul style="list-style-type: none">• Curso• Diplomado	Experiencia en atención a usuarios, diseño y seguimiento de procesos.
Agente de mesa de ayuda	1	Contar con Carrera (terminada o trunca), relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín.	Experiencia en atención a usuarios, mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de cómputo, audio y video.
Coordinador de laboratorio y garantías	1	Contar con Carrera terminada relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín. Contar con Certificación en alguno de los siguientes componentes principales que integran la solución de salas orales: <ul style="list-style-type: none">• CCTV• Sistemas de Grabación de Juicios Orales• Equipamiento de audio y video	Contar con experiencia en implementación y mantenimiento de sistemas de Juicios Orales.
Supervisor de sitio	1 por sitio	Contar con Carrera (terminada o trunca), relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín. Contar con alguna de las siguientes acreditaciones relacionadas con tecnologías de la información (TI), telecomunicaciones o electrónica: <ul style="list-style-type: none">• Curso• Diplomado	Experiencia en soporte a usuarios y mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y sistemas de audio y video



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Puesto	Plantilla	Títulos y/o Certificaciones	Experiencia
Técnico Operativo	10	Contar con Carrera técnica (terminada o trunca), relacionada con tecnologías de la información (TI) o afin. Contar con alguna de las siguientes acreditaciones relacionadas con el manejo de componentes electrónicos: <ul style="list-style-type: none">• Curso• Diplomado	Experiencia en mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y sistemas de audio y video

3.1 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 a la estructura propuesta, contando con total disponibilidad durante la vigencia del contrato.

3.2 Coordinador de Mesa de Ayuda

El Coordinador de la Mesa de Ayuda será el encargado de garantizar la atención efectiva, confiable, flexible y de calidad a los usuarios. De igual forma, coordinará y supervisará las actividades de los agentes de mesa de ayuda, asegurándose del cumplimiento de los tiempos de asignación, seguimiento y cierre de reportes.

3.3 Agentes de Mesa de Ayuda

El equipo de Agentes de Mesa de Ayuda se ubicará en las instalaciones de “El Prestador del Servicio” y se dedicará a recibir, asignar, dar seguimiento, documentar y notificar el cierre de los reportes de soporte técnico que genere el CAT institucional, ambos interactuando mediante la herramienta de software tipo CRM con que cuente el CAT institucional, canalizando cada uno de los reportes a la Mesa de Ayuda. De igual manera, estará capacitado para brindar atención amable y apropiada en el cumplimiento de su función de soporte técnico remoto, pudiendo diagnosticar cuando el problema puede prescindir de una visita por el técnico de soporte en sitio. Este será el encargado de cerrar todo el ciclo de vida de una orden de servicio.

3.4 Coordinador de Laboratorio y administración de garantías

El Coordinador de Laboratorio y Garantías será el encargado de la reparación de la infraestructura de Audio y Video de Salas Orales que, por la complejidad de la falla, requiere de una mayor intervención en las labores de mantenimiento y que pudiera afectar el tiempo de respuesta, debiendo dejar un equipo en sustitución, mientras dure la reparación del equipo.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019**

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”**

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

Por otra parte, estará en contacto con los proveedores de la infraestructura de audio y video de Salas Orales aún con garantía vigente, a efecto de que brinde el seguimiento, a partir de los reportes del equipo respectivo, de la correcta ejecución de la garantía; de no darse de esta manera, dará aviso al Gerente de Proyecto, quien a su vez emitirá su reporte a la DEGT para los efectos conducentes, indicando las condiciones en que se dio la situación, el tiempo de respuesta y el proveedor responsable.

3.5 Supervisor de Sitio

Los Supervisores de Sitio estarán asignados de manera fija en cada una de las áreas pertenecientes a “El Tribunal”, mencionadas en el Anexo “B”.

Los Supervisores de Sitio estarán en coordinación estrecha con la Mesa de Ayuda y serán los encargados de supervisar y dirigir las actividades del personal Técnico Operativo de todos los sitios.

De ser necesario, al Supervisor de Sitio correspondiente, en coordinación con la Mesa de Ayuda, le corresponderá el retiro de equipo, por reparación y/o garantía, así como entregar un equipo en préstamo en los tiempos que marca el presente documento a efecto de no detener la operación del área o áreas afectadas.

3.6 Técnico Operativo

El personal técnico operativo contará con los conocimientos, habilidades, herramientas y equipo necesarios para brindar el servicio y se ubicará en todos los sitios descritos en el Anexo “B”, encargándose de las siguientes actividades:

- Realizar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a lo establecido en el presente documento.



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

- Llenar los formatos (órdenes de servicio) al momento de conclusión del servicio, con toda la información fidedigna debidamente llenada.
- Recabar la firma del personal designado por la DEGT de visto bueno en cada una de las órdenes de servicio, al momento de la conclusión de éste.

Dentro de la plantilla de personal, se deberá asignar de forma permanente a los Técnicos Operativos para la atención oportuna de las incidencias, distribuidos de la siguiente forma:

Inmueble	Personal técnico de fijo
La Viga 1174	1
Dr. Lavista núm. 114	2
Sullivan núm. 133	1
Niños Héroes núm. 119	1
Reclusorio Norte	1
Reclusorio Oriente	2
Reclusorio Sur	1
Reclusorio Santa Martha Acatitla	1

Los técnicos operativos, de acuerdo a la naturaleza del reporte, criticidad y el tipo de caso, realizarán un diagnóstico para dar solución al reporte u ofrecer alternativas de solución al personal de Mesa de Ayuda.

Adicionalmente, se requerirá una plantilla independiente y suficiente de Técnicos Operativos para la realización de los mantenimientos preventivos, reubicaciones y desmontajes de salas orales, todo lo cual estará coordinado por un Supervisor de Sitio.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

Los servicios que integrarán el Mantenimiento a la Infraestructura de Audio y Video son los siguientes:

- Mesa de Ayuda.
- Soporte remoto y asesoría.
- Soporte técnico en sitio con refacciones.
- Soporte técnico en sitio para actualizaciones de software.
- Mantenimiento preventivo.
- Administración de garantías.
- Reubicaciones.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019**

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”**

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

4.1 Mesa de Ayuda

La Mesa de Ayuda se ubicará en las instalaciones de "El Prestador del Servicio", será el único punto de contacto con el CAT institucional y deberá cumplir con las siguientes características:

- Contar con un número telefónico local en la Ciudad de México (el cual deberá ser indicado en la propuesta técnica del participante), para seguimiento del proyecto y de los reportes generados en el CAT institucional.
- "El Tribunal" proporcionará al participante adjudicado las licencias necesarias para el uso de la herramienta de software tipo CRM con que cuenta el CAT institucional, a fin de que éste pueda interactuar con la Mesa de Ayuda para supervisar y monitorear los niveles de servicio.
- Cumplir al 100% los niveles de servicio establecidos en tal apartado.

La Mesa de Ayuda será la encargada de la recepción, asignación, seguimiento, administración y documentación de los reportes, trabajando de manera estrecha con los usuarios y los técnicos operativos en sitio para asegurar una oportuna atención y solución de los reportes generados por el CAT institucional a través de la herramienta de software tipo CRM, hasta el cierre de los mismos, así como dar solución remota y asesoría telefónica a los usuarios, manteniendo siempre un control de los niveles de servicio, en términos de calidad, eficiencia y asertividad.

La Mesa de Ayuda deberá contar con una herramienta tipo web para el registro, seguimiento, documentación y cierre de reportes, la cual debe cumplir con las siguientes características mínimas:

- Acceso vía Internet para el monitoreo, revisión y seguimiento de reportes.
- Deberá permitir a los usuarios registrados y autorizados por la DEGT:
 - a) Acceder desde cualquier computadora vía Internet.
 - b) Parámetros de seguridad establecidos por usuario y contraseña.
 - c) Exportar información para el análisis de la operación del servicio.
 - d) Determinar niveles de servicio por caso, área, sitio, usuario o plataforma para identificar equipos reincidentes, cargas de trabajo por técnico operativo, detectar áreas de oportunidad y establecer planes de acción en consecuencia.
- Disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

4.2 Soporte Remoto y Asesoría

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

4.3 Soporte Técnico en Sitio con Refacciones

Se deberá proporcionar el servicio de soporte técnico en sitio y suministrar las refacciones nuevas, originales y compatibles necesarias para dejar en óptimas condiciones de funcionamiento la infraestructura de audio y video de Salas Orales contemplada en el punto denominado “DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA A CONSIDERAR”, sin ningún costo adicional para “El Tribunal”. Para llevar a cabo dicho servicio se debe considerar lo siguiente:

- Asignar a un grupo de técnicos e ingenieros suficiente y perfectamente capacitados para la resolución de los problemas y fallas que pueda presentar la infraestructura de Audio y Video de Salas Orales descrita en el punto denominado “DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA A CONSIDERAR” del presente documento.
- Brindar asistencia en sitio para garantizar una adecuada solución a los reportes de los usuarios de las Salas ubicadas en los sitios descritos en el Anexo “B”.
- Llevar a cabo el análisis, evaluación, detección del motivo de la falla reportada y 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.
- Sustituir todos aquellos componentes que resulten dañados e impidan la correcta operación de la infraestructura por refacciones nuevas, sin ningún costo adicional para “El Tribunal”. El equipo se dejará en las mismas o mejores condiciones operativas que en las que se encontraba antes de la falla, (fuentes de alimentación, cargadores, discos duros y cableados).
- Como criterio para determinar si se sustituye o se repara un componente, se considerará la posibilidad de repararlo en el momento mismo de la atención al reporte; de no ser posible o de requerirse el traslado de la pieza, se optará a la sustitución por un equipo sustituto para iniciar el flujo de administración de garantías, en caso de que no sea susceptible a reparación, se optará por la sustitución definitiva por una refacción completamente nueva.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019**

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”**

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

- Proporcionar el mantenimiento correctivo cumpliendo con los niveles de servicio que se detallan en el presente documento.
- En los casos que requieran formateo de disco duro del equipo, el proveedor del servicio apoyará en el respaldo de información en conjunto con el usuario, quien es el responsable de la misma.
- Se tendrá libre acceso a las instalaciones de "El Tribunal", siempre y cuando no se vea interrumpida su operación normal dentro de los horarios establecidos y respetando los sistemas de control y administración de la convocante. En el caso de que un equipo tenga que retirarse para su reparación, se proporcionará un equipo de características equivalentes o superiores como respaldo durante el tiempo que dure la misma. El tiempo de reparación del equipo no deberá exceder 5 días hábiles. Si las condiciones operativas del equipo lo permiten, "El Prestador del Servicio" realizará el respaldo de información en conjunto con el usuario, en este caso, en el momento se realizará un informe del respaldo impreso que será firmado dando el usuario final y personal DEGT su conformidad con la información respaldada. Este documento se entregará en las oficinas de mesa de ayuda para su digitalización e ingreso al seguimiento de la orden de trabajo “herramienta tipo web para el registro, seguimiento, documentación y cierre de reportes”.

4.4 Soporte Técnico en Sitio para Actualizaciones de Software

Se debe considerar la actualización de software para los equipos que así lo requieran, previa autorización del personal de la DEGT, así como el mantenimiento a software, en aplicación de base de datos, etc., referentes a actualizaciones que existieran en el mercado. Debiendo entregar memoria técnica y códigos fuentes de actualización, en caso de existir, en los entregables descritos en la sección denominada “ENTREGABLES”.

Como parte de este servicio, se deberán entregar dos reportes al año con el análisis del estatus de licenciamientos de software, siendo un reporte por cada entregable correspondiente a mantenimientos preventivos, de acuerdo a lo estipulado en el punto denominado “ENTREGABLES” de este documento.

Se debe realizar el respaldo de la información de servidores en base a las políticas que se entregarán a “El Prestador del Servicio”, así como imágenes de los equipos de cómputo que serán resguardadas por el personal del DEGT en los periodos de los mantenimientos preventivos.



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”**

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

4.5 Mantenimiento preventivo

Como parte de los mantenimientos preventivos a los equipos descritos en el punto denominado “DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA A CONSIDERAR”, se deberán tener presentes los siguientes puntos:

- De forma general, “El Tribunal” requiere 2 mantenimientos preventivos (el primero de abril a junio y el segundo de agosto a noviembre), a toda su infraestructura de audio y video de Salas Orales instalada, descrita en el punto denominado “DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA A CONSIDERAR”.
- Para el primer mantenimiento preventivo, “El Prestador del Servicio” deberá asegurar el total cumplimiento de los mantenimientos preventivos al 80% de toda la infraestructura de audio y video de Salas Orales descrita en el punto denominado “DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA A CONSIDERAR” antes del término del mes de junio de 2019.
- Para el segundo mantenimiento preventivo, “El Prestador del Servicio” deberá asegurar el total cumplimiento de los mantenimientos preventivos al 100% de toda la infraestructura de audio y video de Salas Orales descrita en el punto denominado “DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA A CONSIDERAR”, antes del término del mes de noviembre de 2019.
- Durante los mantenimientos preventivos, “El Prestador del Servicio” deberá verificar que todos los cables pertenecientes a los equipos descritos en el punto “DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA A CONSIDERAR” del presente documento queden sujetos adecuadamente con cintas de velcro o cinturones plásticos a lo largo del arreglo del cableado, incluyendo las bases para montaje de cinturones, a fin de prevenir accidentes y dar una mejor apariencia en la instalación de los equipos. Las cintas de velcro o cinturones de plástico serán proporcionados por “El Prestador del Servicio” sin ningún costo adicional para “El Tribunal”.
- Durante los mantenimientos preventivos, “El Prestador del Servicio” deberá verificar el etiquetado de todos los cables, remplazando si estuviera en mal estado o sustituyendo por el correcto y serán proporcionados por “El Prestador del Servicio” sin ningún costo adicional para “El Tribunal”.
- El personal asignado por “El Prestador del Servicio” deberá recopilar los reportes de los equipos sometidos a mantenimiento preventivo, para la supervisión correspondiente por parte del personal de la DEGT asignado para el seguimiento del proyecto.
- Los mantenimientos preventivos deberán quedar registrados de forma electrónica (hoja de cálculo, base de datos o herramienta tipo web) por “El Prestador del Servicio”, siendo consistentes con los reportes impresos, de acuerdo a lo establecido en el punto



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”**

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

denominado “ENTREGABLES” del presente documento. Estos registros conformarán la revisión mensual de inventarios.

- La DEGT proporcionará el inventario de la infraestructura de audio y video de Salas Orales a "El Prestador del Servicio" para su actualización.
- Al término del primer y segundo mantenimiento preventivo, se deberá entregar a la DEGT el inventario de toda la Infraestructura descrita en el punto denominado “DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA A CONSIDERAR”, actualizado, en formato electrónico editable en CD y de manera impresa.

En las visitas programadas de mantenimiento preventivo a la infraestructura de audio y video de Salas Orales se deberán contemplar las pruebas y herramientas de diagnóstico recomendadas por el fabricante en cuestión. Al terminar el servicio, se recabará la firma de verificación del funcionamiento del equipo a conformidad del usuario final o del titular del área.

A continuación, se describen, de forma general, los pasos que se llevan a cabo al intervenir el equipo:

1. Realizar pruebas de operación antes de comenzar el mantenimiento. En caso de detectar fallas, notificarlo al usuario y anotarlo en el reporte de servicio solicitando la firma de enterado.
2. Apagar el equipo adecuadamente.
3. Destapar el equipo y realizar la limpieza correspondiente de acuerdo a las especificaciones del fabricante en cuestión (a excepción del equipo que cuente con garantía).
4. Cambiar partes o componentes que se encuentren gastados o dañados tras el uso normal del equipo o a consecuencia de realizar el mantenimiento preventivo, de acuerdo a las especificaciones del fabricante en cuestión (a excepción del equipo que cuente con garantía).
5. Realizar los ajustes necesarios de acuerdo a las especificaciones del fabricante en cuestión.
6. Limpieza de tapas y cubiertas.
7. Armar el equipo.
8. Realizar pruebas de operación al terminar de armar el equipo a conformidad del usuario final.
9. Actualizar el software en caso de así requerirlo el equipo en cuestión. Verificar que estas actualizaciones no afecten la operación del equipo ni las aplicaciones instaladas en el mismo.
10. Limpiar el lugar en el que se realizó el mantenimiento al equipo.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019**

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”**

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Como resultado de las pruebas anteriores, se deberá realizar el ajuste o remplazo de los componentes que así lo requieran por piezas nuevas, sin costo adicional para "El Tribunal", siempre que dicho remplazo se origine por el uso normal de los equipos o a consecuencia de realizar el mantenimiento preventivo, dejando el equipo en óptimas condiciones de funcionamiento en un plazo no mayor a 8 horas. En caso de que la falla sea ocasionada por el mal manejo, dolo, mala fe o cualquier situación ajena a la operación normal del equipo, se procederá a realizar un informe y dictamen avalado por "El Prestador del Servicio" en conjunto con la DEGT para que se finque la responsabilidad correspondiente.

Si durante la vigencia del contrato la garantía de algún equipo de audio o video de Salas Orales terminara, "El Prestador del Servicio" deberá proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo correspondiente, sin ningún costo adicional para "El Tribunal". Las fechas de conclusión de las garantías serán proporcionadas a "El Prestador del Servicio".

4.6 Administración de garantías

"El Tribunal" cuenta con infraestructura de audio y video de Salas Orales con garantía, para lo cual, "El Prestador del Servicio" llevará a cabo la administración de las garantías vigentes con los fabricantes o proveedores correspondientes.

En aquellas plataformas a las que solo se proporcione el servicio de administración de garantías, el cumplimiento de niveles de servicio será directamente responsabilidad de los proveedores respectivos. En caso de que estos niveles de servicio no se cumplan y a efecto de que "El Tribunal" tome las medidas pertinentes, el Gerente de Proyecto emitirá un reporte detallando los pormenores, a la vez que entregará al usuario final equipo en préstamo en el tiempo que determine "El Tribunal", una vez diagnosticado el problema por parte de "El prestador del servicio" y haber considerado el envío del equipo a garantía. El préstamo durará el tiempo que tarde la entrega del equipo enviado a garantía.

5. DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA A CONSIDERAR

El Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a la Infraestructura de Audio y Video de Salas Orales de "El Tribunal" se deberá proporcionar en base a lo descrito en las tablas siguientes; se debe considerar un margen de error de +/- 5%, derivado de movimientos, bajas o adiciones de equipamiento que se puedan presentar durante la vigencia del contrato.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”**

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

TABLA 1. Equipo de SITE Central										
Materia	SITE Central	Ubicación	Servidor de aplicación	Servidor de bases de datos	Servidor de almacenamiento	NAS / DAS	Robot ITO	KVM	UPS	Servidor de Tiempo
Salas Civiles	1	La Viga	2	2	2	2	2	1	2	
	1	Dr. Lavista / Dr. Liceaga	6	1	1	1	1	1	1	1
	1	James E. Sullivan	2	1	1	1	1	1	1	
	1	Reclusorio Norte	1		1	1	1	1	1	
	1	Reclusorio Sur	1		1	1	1	1	1	
Salas Penales	1	Reclusorio Oriente	1		1	1	1	1	1	
		Reclusorio Sta. Martha	1		1	1		1	1	
	1	Reclusorio Norte	1						1	
	1	Reclusorio Oriente	1		1			1	1	
	2	Reclusorio Sur	2		1	1		1	1	
Salas de Ejecución de Sanciones	1	Niños Héroes 119	1	1	1	1	1	1		
	1	Niños Héroes 150	6		1	3	1	1	1	
		Streaming / Almacenamiento Central								



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

TABLA 2. Equipamiento Por Sala de Calidad															
Materia	Sala Oral	Ubicación	Cámara PTZ	Cámaras Fijas	MIC. Superficie	MIC. C. Ganso	MIC. Solapa	Pantalla TV 42" / 55" Plasma / LED	Laptop	Bornes ambientales	Reloj Digital	PC secretario	Software	Tarjeta de Video	Monitor Sala en Sesión / Ejez Juez
Salas Civiles	30	La Vega	5		5			1	1	2		1	NAVO/JD	1	1
	30	Dr. Lavista/Dr. Liceaga	5			6	1	1	1	2	1	1	NAVO/JD	1	2
	35	James E. Sullivan	5			6	1	1	1	2	1	1	SAICP/JD	1	2
Salas Penales	22	Redusorio Norte	5			5	1	1	1	2	1	1	SAICP		2
	8	Redusorio Sur	5			5	1	1	1	2	1	1	SAICP		2
	22	Redusorio Oriente	5			5	1	1	1	2	1	1	SAICP		2
	4	Redusorio Sta. Martha	5			5	1	1	1	2	1	1	SAICP		2
	12	Niños Héroes 119	5			9	3	1	3	2	1	1	SAICP		2
Salas de Ejecución de Sanciones / Calidad	5	Niños Héroes 119	1			1							SAICP		
	1	Redusorio Norte	5			5	1	1	1	3	1	1	SAICP/JD		2
	6	Redusorio Sur	5			5	1	1	1	3	1	1	SAICP/JD		2
	8	Redusorio Oriente	5			5	1	1	1	3	1	1	NAVO/JD		2
Salas de Ejecución de Sanciones / Tradicional	2	Redusorio Norte	5			5		1	1	2	1	1	SAICP/JD	1	2
	2	Redusorio Sur	4			5		1	1	2	1	1	SAICP/JD	1	1
Salas SETEC Capacitación		(1) Redusorio Sur		4	4			1		2		1	Justicia Digital	1	1
		(1) Redusorio Norte		4	4			1		2		1	Justicia Digital	1	1
	6	(1) Redusorio Oriente		4	4			1		2		1	Justicia Digital	1	1
		(1) Sta. Martha		4	4			1		2		1	Justicia Digital	1	1
		(2) Nezahualcóyotl		4	4			1		2		1	Justicia Digital	1	1



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

TABLA 3. Equipo Rack Evidencias por sala de Oralidad

Materia	Sala Oral	Ubicación	Proyector C.O	DVD / Bluray	Botonera	Distribuidor de Video	No Break	Convertidor Dig. Analógico	Encoder
Salas Civiles	30	La Viga	1	1	1	1	2	1	
	30	Dr. Lavista / Dr. Liceaga	1	1	1	1	1	1	
	35	James E. Sullivan	1	1	1	1	1	1	
	22	Reclusorio Norte	1	1	1	1			1
	8	Reclusorio Sur	1	1	1	1			1
Salas Penales	22	Reclusorio Oriente	1	1	1	1			1
	4	Reclusorio Sta. Martha	1	1	1	1			1
	12	Niños Héroes 119	1	1	1	1			1
	1	Reclusorio Norte	1	1	1				1
	6	Reclusorio Sur	1	1	1	1			1
Salas de Ejecución de Sanciones / Oralidad	8	Reclusorio Oriente	1	1	1	1			1
	2	Reclusorio Norte	1	1	1	1			
	2	Reclusorio Sur	1	1	1	1	1		
		(1) Reclusorio Sur	1	1	1	1	2		
	6	(1) Reclusorio Norte	1	1	1	1	2		
Salas de Ejecución de Sanciones / Tradicional		(1) Reclusorio Oriente	1	1	1	1	2		
		(1) Sta. Martha	1	1	1	1	2		
		(2) Nezahualcóyotl	1	1	1	1	2		

TABLA 4. Equipamiento Cuarto de Control por sala de Oralidad Analógica

Materia	Sala Oral	Ubicación	PC DVR	PC Streaming	Server de Streaming	KVM/ Monitor	Amplificador	Consola de audio	Divisor de video	Convertidor de video	Multiplexor de video	Supresor de Feedback	Entusador de Audio y Video	No Break / UPS	Marshall
Salas Civiles	1	La Viga 3° piso	1	1		1	1	1	1	1		1	1	3	1
Salas Civiles	1	La Viga 1° piso			1		1	1			1	1	1	1	1
Salas Penales	4	Dr. Lavista / Dr. Liceaga			1		1	1			1	1	1	1	1
	5	James E. Sullivan			1		1	1			1	1	1	1	1
Salas de Ejecución de Sanciones / Tradicional	1	Reclusorio Norte	1	1			1	1	1	1	1	1			
	1	Reclusorio Sur	1	1		1	1	1	1	1		1		1	
Salas de Ejecución de Sanciones / Oralidad	1	Reclusorio Oriente	1	1			1	1	1	1		1			
	1	Reclusorio Sur	1	1			1	1	1	1		1			
	1	(1) Reclusorio Norte	1	1			1	1	1	1					
	1	(1) Reclusorio Oriente	1	1			1	1	1	1					
Salas SETEC Capacitación	1	(1) Sta. Martha	1	1			1	1	1	1					
	1	(2) Nezahualcóyotl	1	1			1	1	1	1					



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

TABLA 5. Equipamiento Cuarto de Control por sala de Calidad Digital

Materia	Sala Oral	Ubicación	Servidor de streaming 7x 24	Amplificador	Procesador de Audio	Grabador 1° y 2°	Distribuidor HDMI	Teradek	Extender	NVR	UPS
Salas Penales	3	Reclusorio Norte	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1	Reclusorio Sur	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	3	Reclusorio Oriente	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Salas 2° Instancia Penal	1	Reclusorio Sta. Martha	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1	Niños Héroes 119	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Salas de Ejecución de Sanciones / Oralidad	1	Reclusorio Norte	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1	Reclusorio Sur	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1	Reclusorio Oriente	1	1	1	1	1	1	1	1	1

TABLA 6. Equipamiento Cuarto de Monitoreo

Materia	Monitoreo	Ubicación	Pc Monitorista	Pantalla TV	Robot rotulador	Amplificador	Bodines	Escáner	Joystick	Diademas	Radios	Reloj	Monitor de procesos
Civil	2	La Viga	30	6	24	1	2	1	2				
	4	Dr. Lavista / Dr. Ureaga	30	8	10		8	1	4	30	5		
	4	James E. Sullivan	35	9	12		10	1	5	30	5	5	
Penal	3	Reclusorio Norte	23	3	6	3	6	1		12	5	3	18
	1	Reclusorio Sur	9	1	2	1	1	1		1	2	1	1
	3	Reclusorio Oriente	5	3	4	1	1			1	5	3	1
Ejecución de Sanciones	1	Reclusorio Sta. Martha	5	1	2	1	1			1	2	1	1
	1	Reclusorio Norte	1	1	1	1	2		2	1		1	3
	1	Reclusorio Sur	1	1	1	1	1				2	1	1
Salas 2° Instancia Penal	1	Reclusorio Oriente	5	1	2	1	1				2	1	1
	1	Niños Héroes 119	12	2	2		1	1	1	4	2	1	9



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

TABLE 7. Unidad Móvil

Materia	Ubicación	Cámara	Mic. Ganso	Mic. Solapa	Triplé	Grabador	Procesador de Audio	UPS	Átomos	Monitor	Teradek	NVR
Penal	Dr. Lavista / Dr. Liceaga	4	2	2	4	1	1	1		1	1	1
	James E. Sullivan	4	2	2	4	1	1	1		1	1	1
	Reclusorio Norte	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1
	Reclusorio Sur	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1
	Reclusorio Oriente	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1
	Reclusorio Sta. Martha	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1

TABLE 8. Equipo por Unidad Gestión Judicial

Materia	Ubicación	Pantalla	Computadora	Reloj	Diadema
Penal	Dr. Lavista / Dr. Liceaga				5
	James E. Sullivan				5
	Reclusorio Norte	1	1	1	5
	Reclusorio Sur	1	1	1	5
	Reclusorio Oriente	1	1	1	5
	Reclusorio Sta. Martha	1	1	1	5

TABLE 9. Consulta Digital

Materia	Ubicación	Monitor Touch	Diadema	Computadora	ALL IN ONE	No Break
Civiles	La Viga	60	80	60	20	27
	Dr. Lavista / Dr. Liceaga		30	1	30	30
Penal	James E. Sullivan		21		21	35
	Reclusorio Norte		12	1	12	
	Reclusorio Sur		5	1	5	
	Reclusorio Oriente		15	1	12	
	Reclusorio Sta. Martha		5	1	5	



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

TABLA 10. Panel de Información	
Materia	Ubicación
Civiles	La Viga
	Dr. Lavista / Dr. Liceaga
	James E. Sullivan
Penal	Reclusorio Norte
	Reclusorio Sur
	Reclusorio Oriente
	Reclusorio Sta. Martha
	Reclusorio Norte
Salas de Ejecución de Sanciones	Reclusorio Sur
	Reclusorio Oriente
Salas 2° Instancia Penal	Niños Héroes 119

TABLA 11. Equipamiento por Testigo Protegido										
Materia	Ubicación	Cámara	Micrófono	Bocina	Mini PC	Pantalla	Distorsionador de Audio	Distorsionador de Video	Pre Amplificador	PC admón.
	Dr. Lavista / Dr. Liceaga	1	1			1	1	1	1	1
	James E. Sullivan	1	1			1	1	1	1	1
Penal	Reclusorio Norte	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Reclusorio Sur	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Reclusorio Oriente	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Reclusorio Sta. Martha	1	1	1	1	1	1	1	1	1

TABLA 12. Sala de Usos Múltiples									
Materia	Ubicación	Amplificador	Bocinas	Proyector	Pantalla	Micrófono Maraca	Micrófono C. Ganso	Micrófono Solapa	Procesador de audio
Salas 2° Instancia Penal	Niños Héroes 119	1	8	2	2	2	2	2	1

TABLA 13. Inhibidores de Señal	
Materia	Ubicación
Penal	Dr. Lavista / Dr. Liceaga
	James E. Sullivan



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019**

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”**

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

6. NIVELES DE SERVICIO

Se deberá cumplir con los niveles de servicio en toda la infraestructura de audio y video de Salas Orales detallada en el punto denominado “DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA A CONSIDERAR” en el presente documento, donde sea responsabilidad de “El Prestador del Servicio” brindar la mano de obra y refacciones.

Para cada uno los casos de severidad, al término de la reparación se deberán elaborar la orden de servicio electrónica.

A continuación, se muestra la clasificación de severidades y sus respectivos tiempos de respuesta, los cuales empezarán a contar desde la apertura del caso en el CAT institucional:

6.1 Severidad de los casos

SEVERIDAD	TIEMPO DE SOLUCIÓN
	(a partir de la apertura del caso en el CAT institucional)
Normal	8 horas
Urgente	4 horas
Crítica	menos de 1 hora

El personal que designe la DEGT podrá en casos especiales determinar cuando el nivel de severidad es Urgente o Crítico.

6.1.1 SEVERIDAD NORMAL

Equipo que no detenga las operaciones diarias del área y que pueda esperar hasta la entrega de refacciones.

6.1.2 SEVERIDAD URGENTE

Situaciones y usuarios que para “El Tribunal” ameritan una atención rápida y precisa, así como equipos cuya inoperatividad detenga las funciones del área.

6.1.3 SEVERIDAD CRÍTICA

Situaciones que requieren una solución inmediata por tratarse de eventos especiales o de equipos utilizados para la atención al público en general.



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

6.2 Métricas y estadísticas

El objetivo de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) es proporcionar a "El Tribunal" un mecanismo de medición efectiva del desempeño en los servicios brindados por "El Prestador del Servicio". Este mecanismo está compuesto por las siguientes métricas:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Puntualidad	(X)	()	()	()
Orden/Limpieza	(X)	()	()	()
Amabilidad	(X)	()	()	()
Actitud de servicio	(X)	()	()	()

Estas métricas deberán estar plasmadas en todas y cada una de las órdenes de servicio elaboradas y serán llenadas por el usuario que valide de conformidad con el servicio, de preferencia “El Prestador” ofrece un mecanismo electrónico de cierre y levantamiento de métricas de calidad, con el objetivo de contar con información rápida y que a su vez en medida de lo posible fomente dejar de imprimir, ya que eso sería redundante y un desperdicio de espacio, tiempo y papel innecesarios y ecológicamente irresponsable.

Por otra parte, dentro de los entregables mensuales definidos en el punto denominado “ENTREGABLES” impresos se conformarán de las estadísticas obtenidas del o los sistemas electrónicos de registro de reportes de mantenimiento correctivo y mantenimiento preventivo, que permitan la detección de fallas recurrentes o masivas, logrando así erradicarlas y encontrar un plan de mejora continua. Las estadísticas se conformarán por tablas condensadas y gráficas con al menos los siguientes parámetros a modo de síntesis:

- Número de reportes diarios en el mes en cuestión
- Número de reportes por inmueble
- Número de reportes por marca
- Número de reportes por equipo
- Porcentaje de avance de mantenimientos preventivos por inmueble

Y que serán acompañadas con un DVD con el detalle de reportes, inventarios, garantías, mantenimientos correctivos, preventivos y demás que abarca la descripción del presente anexo y que servirán de soporte para validar la realización del servicio. en medida de lo posible se



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

**ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

deberá dejar de imprimir, ya que eso sería redundante y un desperdicio de espacio, tiempo y papel innecesarios y ecológicamente irresponsable.

Los parámetros anteriores son enunciativos más no limitativos, por lo que "El Prestador del Servicio" estará en libertad de proponer parámetros adicionales. Asimismo, durante la ejecución del contrato que se derive de este procedimiento, la DEGT podrá requerir parámetros adicionales.

6.3 Disponibilidad de horario

El horario de servicio queda establecido de la siguiente manera:

Para la Mesa de Ayuda:

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

Para el Gerente de Proyecto:

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

Para Técnico Operativo:

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

Estos horarios no son limitativos, por lo que se debe considerar la disponibilidad de horarios extraordinarios, incluyendo fines de semana y días festivos, aplicando para todos los inmuebles de “El Tribunal”, ya que independientemente de los horarios de estos, los servicios se deberán proporcionar en un horario de 24 hrs. los 7 días de la semana.

Se consideran días festivos los marcados por la Ley Federal del Trabajo y los propios de "El Tribunal".

7. PENALIZACIONES

Las penalizaciones se calcularán de forma mensual, dejando como límite el total de la fianza del contrato que se genere de este proceso, tomando en cuenta los siguientes puntos:

Solución de fallas	
Normal	0.25% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso.
Urgente	0.50% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso.
Crítico	0.75% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso.



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Entregables mensuales
1.0% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada día de retraso en la entrega de la documentación descrita en el punto denominado “ENTREGABLES” del presente documento.
Inventario de la infraestructura de Audio y Video de Salas Orales actualizado
1.0% del monto total facturado mensual antes del IVA por día de retraso en la entrega de la documentación correspondiente a la actualización del inventario de la infraestructura de audio y video de Salas Orales, descrita en los puntos denominados “Mantenimiento preventivo” y “ENTREGABLES” del presente documento.
Mantenimientos preventivos a la infraestructura de Audio y Video de Salas Orales
1.0% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada día de retraso en la entrega de la documentación correspondiente a los mantenimientos preventivos, descrita en los puntos denominados “Mantenimiento preventivo” y “ENTREGABLES” del presente documento.
Asistencia del personal en sitio
0.25% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada 3 días de incumplimiento en la distribución de la plantilla de Técnicos Operativos descrita en el punto denominado “Técnico Operativo”.

Nota: para el cálculo de las penalizaciones, se considera el porcentaje que indica cada rubro y se toma sobre el monto correspondiente antes de I.V.A.

8. ARRANQUE DEL PROYECTO

Las actividades mínimas que se deberán cumplir durante los primeros 20 días hábiles posteriores al día de emisión del fallo de este procedimiento, son las siguientes:

El Gerente de Proyecto comenzará su función de seguimiento al Proyecto, manteniendo comunicación con el personal designado por la DEGT, y debe cumplir con las siguientes funciones:

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

La DEGT definirá el calendario para la realización de los mantenimientos preventivos y éste será entregado a “El Prestador del Servicio”. Durante la ejecución del contrato que se derive de este procedimiento, por situaciones imprevistas, la DEGT podrá modificar el calendario de mantenimientos preventivos inicialmente establecido, debiendo quedar asentado en minutas de



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

reunión entre ambas partes, sin que esto contravenga el número de mantenimientos preventivos mínimos al año.

“El Prestador del Servicio” entregará a “El Tribunal” la lista del personal que será parte del proyecto, con nombres y fotografías digitales para la gestión de accesos a los inmuebles, para lo que cada trabajador deberá estar debidamente identificado con credencial con fotografía expedida por “El Prestador del Servicio”.

De lo anterior se deberá dejar constancia a través de una minuta que incluya como anexo el curriculum vitae del Gerente de Proyecto designado por “El Prestador del Servicio”, así como el calendario de realización de mantenimientos preventivos.

Al finalizar estos 20 días, la Mesa de Ayuda y la herramienta tipo web de gestión de reportes deberán estar funcionando al 100%.

9. ENTREGABLES

“El Prestador de Servicio” se obliga a remitir como parte de los entregables, como máximo cinco días hábiles después del inicio de cada mes lo siguiente:

Los entregables deben ir debidamente firmados y rubricados por el Gerente de Proyecto de “El Prestador del Servicio” o en su caso por el Representante Legal.

De igual forma se debe entregar los siguientes aspectos:

- a. Un original del acta de entrega – recepción del servicio.
 - i. El formato de acta de entrega deberá contener la información del periodo al que hace referencia.
 - ii. Cada una de las actas debe estar firmada por el Gerente de Proyecto de “El Prestador del Servicio” o su Representante Legal.
- b. 2 CDS con los archivos PDF de la digitalización del entregable, debidamente rubricados por el Gerente de Proyecto de “El Prestador del Servicio” o su Representante Legal.

Toda la documentación solicitada a continuación se deberá presentar en los entregables mensuales, en tiempo y forma, SIN ERRORES ORTOGRÁFICOS NI INCONSISTENCIAS:

- **Minuta de reunión** del arranque del proyecto en los términos descritos en el punto denominado “ARRANQUE DEL PROYECTO” de este documento (solo aplica para el entregable del primer mes).
- **Relación de órdenes de servicio** del mes en cuestión, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa: Sitio, Área, Folio, Número de Ticket CAT, Fecha y Hora del Reporte.



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Estado (Concluido, Cancelado, En Proceso), Fecha y Hora de Conclusión del Reporte, Severidad.

- Total de **órdenes de servicio de mantenimiento correctivo** debidamente validadas y con el visto bueno del personal de la DEGT que supervisó la actividad.
- Total de **reportes de mantenimiento preventivo** debidamente validadas y con el visto bueno del personal de la DEGT que supervisó la actividad. (Solo aplica para los periodos de entrega de mantenimientos preventivos).
- Relación de equipos sometidos a mantenimiento preventivo en el mes en cuestión (**revisión mensual de inventarios** de acuerdo al punto denominado “Mantenimiento preventivo”).
- **CD-ROM o DVD** con la relación de las órdenes de servicio en formato importable a sistemas de información para su futura explotación como CSV, XML, etc.
- **Estadísticas** del mes en cuestión.
- Los informes que entregará la Mesa de Ayuda y que serán mencionados en el Acta Entrega-recepción de los entregables mensuales son los siguientes:
 - Reportes levantados durante el período.
 - Reportes levantados y concluidos durante el período.
 - Reportes pendientes de períodos anteriores.
 - Reportes levantados en períodos anteriores y cerrados durante el período.
 - Reportes cancelados durante el periodo.
 - Reportes de mantenimiento preventivo realizados correspondientes a los periodos descritos en el presente documento (en caso de aplicar para el mes en cuestión).
 - Documentación por cambio de equipo, en su caso.

La documentación correspondiente al **primer mantenimiento preventivo y a la primera actualización del inventario** de la infraestructura tecnológica de salas orales, deberá ser entregada en las oficinas de la DEGT **junto con el entregable del mes de junio**; para el **segundo mantenimiento preventivo y segunda actualización del inventario** de la infraestructura tecnológica de salas orales, deberá ser entregada en las oficinas de la DEGT **junto con el entregable del mes de noviembre**. Esta documentación deberá ser entregada en un solo formato electrónico homologado en DVD y de manera impresa.

Los discos resultantes deberán estar rotulados con impresora y ser integrados en la carpeta respectiva en sobres especiales para tal efecto.

El contenido y la información almacenados en los DVD serán a entera satisfacción de “El Tribunal”, por lo que, de haber inconsistencias, errores, faltas de ortografía o con formato



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-008/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A
EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO PARA
SALAS DE JUICIOS ORALES Y DE MONITOREO CENTRAL”

ANEXO “A”
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

inadecuado, podrá ser causal para la no recepción de los entregables, sin perjuicio de las penalizaciones a que hubiere lugar por retraso.

Los entregables, serán puestos a disposición de la DEGT, ubicada en Av. Niños Héroes No. 150, Col. Doctores, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, salvo que por necesidades de “El Tribunal” se requiera hacerlo en otras instalaciones dentro de la Ciudad de México.

Los entregables mensuales deberán ser entregados en las oficinas de la DEGT dentro de los **primeros cinco días hábiles de cada mes**, según lo permita el calendario de labores establecido en “El Tribunal”, excepto para los entregables del mes de diciembre, ya que deberán ser entregados como fecha límite el **31 de diciembre de 2019**.