

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

1. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Término / Acrónimo	Descripción
PJCDMX	Poder Judicial de la Ciudad de México.
TSJCDMX	Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
DEGT	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica
CAT	Centro De Atención Tecnológica
CRM	Siglas en inglés para denominar el software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management).
Incidencia/Incidente	Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.
Ticket	Numero único de seguimiento de incidencia asignado por el CAT.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Derivado de la necesidad de mantener en optimo funcionamiento los equipos de digitalización que son usados en diversos proyectos de la Institución entre ellos los expedientes digitales, el Poder Judicial de la Ciudad de México requiere el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a escáneres y correctivo a escáneres, la lista de equipos que serán objeto del presente Anexo, se enlistan en el Anexo B.

Con el aumento en la demanda de servicios de digitalización, resulta necesario que se contemple al menos un mantenimiento preventivo cada dos meses, durante la vigencia del servicio; así mismo, en caso de que sea requerido por el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México (TSJCDMX) se podrán solicitar mantenimientos puntuales bajo demanda.

El servicio consiste en los siguientes puntos:

- a. **Seguimiento, atención y cierre de incidencias** reportadas a través del CRM del Centro De Atención Tecnológica (CAT) que el TSJCDMX tenga para tal efecto, tales incidencias pueden ser desde la solicitud de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte técnico o reubicación de algún equipo.
- b. **Mantenimiento preventivo** con sustitución de los componentes por desgaste, cumpliendo con la periodicidad de realizar al menos un mantenimiento cada dos meses durante la vigencia del contrato, en caso de ser necesario “El Prestador del Servicio” deberá sustituir las refacciones, aditamentos y los consumibles que sean necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- c. **Mantenimiento correctivo** en sitio (en los diversos inmuebles del TSJCDMX los cuales de enlistan en el Anexo B) con sustitución de los componentes; cumpliendo los niveles de servicio que se detallan en el numeral 6 del presente documento, en caso de ser necesario “El Prestador del Servicio” deberá sustituir o reponer las refacciones, aditamentos y los consumibles que sean necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos.
- d. **Soporte técnico** y asesorías en sitio o remoto por medio de una llamada telefónica. Para el soporte técnico en sitio, “El Prestador del Servicio” deberá de considerar que pudiera ser necesario incluir una refacción y/o un consumible.
- e. **Reubicación o mudanza de equipos**, que contemple la desconexión, desmontaje, traslado, montaje, conexión, instalación, configuración y verificación del correcto funcionamiento del equipo en su nueva ubicación.
- f. **Asegurar la actualización del Firmware y Software** en su versión más actual de cada uno de los equipos listados en el Anexo B.
- g. **Administración de garantías** de los equipos que cuenten con garantía vigente.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

A continuación, se detallan los servicios requeridos para cumplir con el mantenimiento preventivo y correctivo a escáneres con consumibles incluidos a los equipos enlistados en el Anexo B.

3.1. Seguimiento, atención y cierre de incidencias

“El Prestador del Servicio” será el encargado del seguimiento, solución de los reportes registrados por el CAT Institucional, así como la respectiva documentación de sus atenciones (cierre de reportes con soporte documental). Por lo que deberá contar con un número local con las troncales necesarias para el seguimiento del proyecto y de los reportes generados, el cual deberá ser de su propiedad.

Será responsabilidad de “El Prestador del Servicio” llevar en todo momento el monitoreo de la herramienta CRM 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 lo que al no cumplir con los niveles de servicio de las soluciones a los reportes generados en el CAT Institucional será acreedor a la penalización descrita en el numeral 7 del presente Anexo.

A continuación de detalla el ciclo de una incidencia o solicitud:

- Se reportará la incidencia o solicitud de soporte técnico mediante una llamada al CAT institucional.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- El personal de “El Prestador del Servicio” monitoreará la herramienta CRM en busca de incidencias, si encuentra una, la atenderá apegándose a los niveles de servicio comprometidos.
- Todo el seguimiento hasta su solución deberá ser documentado por “El Prestador del Servicio” en la herramienta CRM del CAT institucional.
- Al término de la incidencia “El Prestador del Servicio” está obligado a digitalizar el reporte de atención debidamente requisitado y enviarlo a través del CRM para que el CAT institucional de su cierre definitivo.

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, la pantalla deberá estar montada en un pedestal de 1.50 metros, con ruedas de uso rudo y agarraderas que faciliten el traslado de la misma; 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.

Adicionalmente, “El Prestador del Servicio” deberá proporcionar equipos de radiocomunicación con al menos 6 GB de RAM, con servicio de datos ilimitados, teniendo cobertura en los inmuebles del TSJCDMX descritos en el “Anexo B”, para el Gerente de Servicio, adicionalmente a los operadores del contrato por parte de la DEGT sé les deberá proporcionar 5 equipos de radiocomunicación con al menos 6 GB de RAM y servicio de datos ilimitados teniendo cobertura en todos los inmuebles del TSJCDMX.

3.2. Mantenimiento Preventivo

El técnico asignado para realizar el mantenimiento preventivo, deberá contar de todos y cada uno de los componentes y herramientas necesarias para realizar la actividad, en caso de ser necesario “El Prestador del Servicio”, deberá incluir aditamentos, refacciones y consumibles sin costo para la institución.

“El prestador de servicio” debe considerar al menos los siguientes pasos:

- Apagar y desconectar el equipo.
- Realizar la valoración del escáner, de ser necesario se realizará la sustitución de las partes dañadas por desgaste o falla.
- Una vez verificado el hardware y sustituidas las partes dañadas, se deberá conectar y encender el equipo.
- Realizar al menos un encendido y apagado para verificar que no se muestran fallas en el equipo.
- Realizar la limpieza interna y externa.
- Limpiar el área de trabajo.
- Instalar en el lugar original y conectar.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- Encender y dejar operando a total satisfacción del usuario.
- Llenar el reporte (orden de servicio) mencionada en el numeral 9.1 del presente Anexo.

Si al realizar la visita para el mantenimiento preventivo, el técnico se percata que al equipo le hace falta algún aditamento, accesorio o cualquier elemento (cables, guías, etc.) que impida la correcta operación de escáner, deberá tomar nota de dicho faltante y en un periodo máximo de 24 horas “El Prestador del Servicio” deberá entregar e instalar dicho accesorio o elemento faltante sin costo para el TSJCDMX.

3.3. Mantenimiento Correctivo

El técnico asignado para realizar el mantenimiento correctivo, deberá contar con todos y cada uno de los componentes y herramientas necesarias para realizar la actividad, en caso de ser necesario “El Prestador del Servicio”, deberá incluir aditamentos, refacciones y consumibles sin costo para la institución.

“El prestador de servicio” debe considerar al menos los siguientes pasos:

- Realizar un análisis del problema.
- Apagar y desconectar el escáner.
- Realizar la valoración del escáner, de ser necesario se realizará reinstalación del software del escáner y/o la sustitución de las partes dañadas por desgaste o falla.
- Una vez verificado el hardware y el software funcionen de manera óptima, se deberá conectar y encender el equipo.
- Realizar al menos un encendido y apagado para verificar que no se muestran fallas en componentes o software instalado.
- Realizar la limpieza interna y externa del escáner.
- Limpiar el área de trabajo.
- Instalar en el lugar original y conectar el escáner.
- Encender y dejar operando a total satisfacción del usuario.
- Llenar el reporte (orden de servicio) mencionada en el numeral 9.1 del presente Anexo.

Si del diagnóstico y soporte dado en sitio resulta necesario la reparación fuera de la institución, el “El Prestador del Servicio”, deberá entregar un equipo en préstamo de las mismas o mayores capacidades en los tiempos que marca el presente Anexo a efecto de no detener la operación del área o áreas afectadas, 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 de la institución dañado sea reparado y devuelto a su área.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

También se tomará como incidencia el extravió de accesorios o cualquier elemento (cables, guías, etc.) que impida la correcta operación, por lo que “El Prestador del Servicio” deberá proporcionar dicho accesorio o elemento faltante sin costo para la institución, en los niveles de servicios descritos más adelante.

3.4. Soporte técnico

“El prestador de servicio”, deberá proporcionar soporte técnico y asesorías, en sitio o de forma remota por medio de una llamada telefónica a todas las incidencias de reportadas en CAT Institucional, todas las incidencias deberán cerrarse con una orden de servicio en la herramienta CRM como lo describe el numeral 3.1. “Seguimiento, atención y cierre de incidencias”, deberán de considerar que pudiera ser necesario incluir una refacción y/o un consumible como parte de la solución.

3.5. Reubicación o mudanza de equipos

Las solicitudes de reubicación de equipo, podrá ser recibida como una incidencia por medio de CAT Institucional la cual tendrá que ser resuelta conforme a los niveles de servicios detallados más adelante en el presente anexo. Siempre y cuando el movimiento del equipo sea dentro de la misma área.

La DEGT podrá solicitar el movimiento o reubicación de uno o varios escáneres de forma masiva, para esto, le dará aviso a “El Prestador del Servicio” por medio de una llamada o correo electrónico con al menos 1 día natural de anticipación, en donde se le informará el día y la hora de la actividad; el lugar de origen y el lugar destino y en su caso las adecuaciones o actualizaciones necesarias para cumplir con el requerimiento del TSJCDMX.

3.6. Asegurar la actualización del Firmware y Software

“El prestador de servicio”, deberá mantener actualizado el firmware de todos y cada uno de los escáneres enlistados en el Anexo B, así como el software de digitalización instalado en los equipos de cómputo para asegurar el correcto funcionamiento de ambos equipos.

Dichas actualizaciones deberán ser realizadas en cualquier oportunidad que se tenga con los equipos, desde la atención de una incidencia, asesoría, mantenimiento preventivo o bajo demanda solicitado por el personal de la DEGT mediante campañas de actualización o recorridos programados.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

**ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

3.7. Administración de garantías

Para los escáneres con garantía vigente, “El Prestador del Servicio” deberá dar mantenimiento preventivo que no invalide dichas garantías, si se hallara algún fallo de hardware se deberá llevar a cabo la administración de dichas garantías con el fabricante o proveedor correspondiente. En aquellos equipos a los que solo se proporcione el servicio de administración de garantía, el cumplimiento de niveles de servicio será directamente responsabilidad de los proveedores o fabricantes de los escáneres, por lo que el Gerente del servicio emitirá un reporte enunciando el nivel de cumplimiento, a fin de que el TSJCDMX tome las medidas pertinentes, “el prestador del servicio” deberá entregar al usuario final un equipo en préstamo en un tiempo no mayor al establecido en los tiempos de solución de los niveles de servicio de acuerdo al tipo de severidad que determine la DEGT. El equipo estará en préstamo durante el tiempo que tarde la entrega del equipo enviado a garantía.

En caso que, la institución adquiriera escáneres adicionales, “El prestador del servicio” deberá contemplar el soporte integral, las refacciones, consumibles, aditamentos, la administración de garantías, los mantenimientos preventivos y correctivos correspondientes y de ser necesario la instalación de los mismos. Para esto, el personal de la DEGT le comunicara vía correo electrónico con anticipación el lugar, fecha y el equipo a instalar. Lo anterior de acuerdo a los márgenes acotados en el Anexo B.

3.8. Consideraciones Adicionales

- A. Si del diagnóstico y soporte dado en sitio resulta necesario la reparación fuera de la institución, “El Prestador del Servicio”, deberá entregar un equipo en préstamo de las mismas o superiores características en los tiempos que marca el presente Anexo a efecto de no detener la operación del área o áreas afectadas, 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 de la institución dañado sea reparado y devuelto a su área.
- B. En caso de que el diagnóstico realizado derivado del mantenimiento correctivo o preventivo del equipo indique que el equipo no tiene garantía vigente y no puede ser reparado por desgaste, falla u obsolescencia, “El prestador de Servicio” deberá realizar la sustitución del equipo por uno con las mismas o mayores características sin costo adicional para el TSJCDMX, en estos casos, “El Prestador del Servicio” deberá de entregar el dictamen técnico correspondiente al personal de la DEGT del TSJCDMX.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

Al finalizar el contrato, los equipos que hayan quedado en sustitución pasarán a formar parte del TSJCDMX, sin que esto implique un costo adicional para la institución.

- C. 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 técnico, avalado por “El Prestador del servicio” en conjunto con la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para que se siga el proceso interno correspondiente; sin embargo, el equipo deberá ser reparado acuerdo a los niveles de servicios descritos más adelante.

4. ESTRUCTURA Y PERFILES DEL PERSONAL

4.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA EL PROYECTO

“El Prestador del Servicio” deberá contar para el proyecto con la siguiente estructura organizacional donde se presenten por lo menos las siguientes posiciones con el nombre completo de cada persona que la ocupa:

- a. 1 gerente del servicio.
- b. 1 encargado del seguimiento de reportes.
- c. 2 supervisores Técnicos en atención remota y en sitio.
- d. 8 técnicos de asistencia en sitio.

4.2. PERFILES DEL PERSONAL

Tabla de Perfiles

Puesto	Plantilla	Títulos y/o certificaciones	Experiencia
Gerente de Servicio	1	Contar con Licenciatura o Ingeniería terminada en materia de Tecnologías de la Información y comunicaciones o afín. Deberá acreditar mediante copia de la cédula profesional. -Contar con Certificado en CSDocs como máximo un año de expedición.	Por lo menos 5 años de experiencia en Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Por lo menos de 2 años de experiencia en mantenimiento a equipos de digitalización.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

Encargado del seguimiento de reportes (Coordinador de Mesa de Ayuda)	1	Contar con Licenciatura o Ingeniería terminada o trunca en materia de Tecnologías de la Información y comunicaciones, administración o afín. Deberá acreditar mediante copia del documento que avale el nivel. -Contar con Certificado en CSDocs como máximo un año de expedición.	Por lo menos 3 años de experiencia en Mesas de ayuda y/o Call Center. Por lo menos 3 años de experiencia en el Gestor Documental CSDocs
Supervisores Técnicos en atención remota y en sitio	2	Nivel de estudios mínimo de preparatoria. Deberá de incluir el documento que avale el nivel. -Contar con Certificado en CSDocs como máximo un año de expedición. -Contar con al menos una de las acreditaciones en mantenimiento a equipos de digitalización. -Certificación o Curso	Por lo menos 2 años de experiencia en atención a usuarios y seguimiento de reportes. experiencia en manejo de personal de mesa de ayuda.
Técnicos de Asistencia en Sitio	8	Nivel de estudios mínimo de preparatoria. Deberá de incluir el documento que avale el nivel. -Contar con Certificado en CSDocs como máximo un año de expedición. -Contar con al menos una de las acreditaciones en mantenimiento a equipos de digitalización. -Certificación o Curso	Por lo menos un año de experiencia en el mantenimiento a equipos.

Tabla de Funciones

Función	Actividades Principales a Realizar
Gerente del Servicio	Será el principal responsable del cumplimiento de los objetivos planteados en el presente Anexo y, como tal, estará encargado de coordinar de forma directa al personal asignado al servicio.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

	<p>Responsable por parte de “el prestador del servicio” del seguimiento y cumplimiento del contrato.</p> <p>Responsable de entregar la documentación que avale los servicios mensuales y los programados en tiempo y forma.</p> <p>Responsable del cumplimiento de los niveles de servicio.</p>
Encargado del seguimiento de reportes	<p>Dar seguimiento a llamadas de reporte y servicios o atención a Tickets reportados por el CAT del TSJCDMX.</p> <p>Notificar y asignar al Supervisor Técnico de las eventualidades reportadas por el TSJCDMX.</p> <p>Validar la llegada y atención del técnico en las instalaciones del TSJCDMX en donde se localice el equipo reportado.</p> <p>Validar el seguimiento y la documentación de la atención de la incidencia, una vez que se concluya el servicio o la reparación del equipo.</p> <p>Seguimiento de reportes desde la apertura hasta el cierre en el CAT Institucional, verificando que no existan errores de seguimiento y documentación, alimentando la base con las ordenes de servicio que le entregue el personal de servicio.</p> <p>Tener una estrecha comunicación con el CAT institucional, para resolver cualquier inconveniente con el CRM.</p> <p>Entrega de reportes actualizados al Supervisor general del Servicio.</p>
Supervisores Técnicos en atención remota y en sitio	<p>Estarán asignados en áreas pertenecientes al TSJCDMX, deberá tener comunicación estrecha con el encargado del seguimiento de reportes.</p> <p>Serán los encargados de asignar y supervisar las actividades de los Técnicos de Asistencia en Sitio.</p> <p>Elaborar el diagnóstico adecuado para dar soluciones definitivas, de acuerdo con la naturaleza y criticidad de cada reporte.</p> <p>Dar atención a usuarios vía telefónica para solucionar algún apoyo y/o soporte reportado en el CAT Institucional.</p>

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

	<p>Dar el seguimiento a la atención de los reportes de fallas para mantenimientos preventivos y correctivos.</p> <p>Supervisar la atención de los técnicos de asistencia en sitio.</p> <p>Monitorear a los técnicos de asistencia y soporte en sitio.</p> <p>Realizar la validación, manejo y administración de reportes.</p> <p>Supervisión de niveles de servicio en el sitio asignado.</p> <p>Elaboración de dictámenes técnicos cuando un equipo tenga alguna falla mayor que no pueda ser solventada dentro de los tiempos de servicio.</p> <p>Coordinar y controlar al personal técnico.</p> <p>Validar y asegurar que las piezas y refacciones que se usen en los equipos sean nuevas y originales.</p> <p>Concentrar las piezas que sean remplazadas para efectos de aclaración con el TSJCDMX en caso de que este solicite la presentación de las piezas en cuestión.</p> <p>Coordinar y dar seguimiento a las garantías de los equipos.</p>
Técnicos de Asistencia en Sitio	<p>Atención de todas las incidencias reportadas en el CAT institucional.</p> <p>Revisión de los equipos que se reportan con falla.</p> <p>Realizar el procedimiento tanto para el mantenimiento preventivo como correctivo, de acuerdo a lo indicado en el presente anexo.</p> <p>Apoyar en caso de ser necesario en el soporte técnico en sitio.</p> <p>Realizar el reemplazo de refacciones, componentes y/o consumibles que se requieran para el buen funcionamiento de los equipos integrados en el servicio, las cuales deberán ser nuevas y originales.</p> <p>Generación de la documentación que avale el servicio realizado.</p> <p>Llenar los formatos (órdenes de servicio) de cuando se brinde soporte a los usuarios.</p>

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

5. HORARIO DE SERVICIO

Se deberá asegurar disponibilidad de 7x24 durante la vigencia del contrato, con un horario de atención de 8:00 hrs. a 19:00 hrs. (este horario puede variar de acuerdo a las necesidades del TSJCDMX). Para eventualidades fuera de este horario de atención y periodos vacacionales, así como días inhábiles, “El Prestador del Servicio” deberá designar personal de guardia que, en un tiempo no mayor a 2 horas coordine la atención a la solicitud.

El tiempo comienza a correr desde el momento que se registra la incidencia en el CAT, dado que “El Prestador del servicio” deberá monitorear continuamente la herramienta CRM del CAT.

La solución deberá reportarse y documentarse a través del CRM proporcionado por el CAT institucional por Encargado del seguimiento de reportes de “El Prestador del Servicio”.

La incidencia se tomará como resuelta (completada) una vez que pase al estado “Resuelto” y se documente en el CRM proporcionado por el CAT institucional, en casos específicos se tomará el tiempo de solución que la orden de servicio muestre siempre y cuando sea autorizado por el administrador del servicio asignado por la DEGT.

En los sitios donde exista una sede de la Oficialía de Partes Común o Unidad de Gestión Judicial, deberá contemplar una guardia con horario de 19:01 hrs. a 24:00 hrs. Por lo que se deberá contemplar al personal asignado a ese sitio, para que, en un tiempo no mayor a 30 minutos coordine las atenciones requeridas.

6. NIVELES DE SERVICIO

“El Prestador del Servicio” cumplirá con los niveles de servicio a todos los equipos descritos en el Anexo B.

6.1. Niveles de Servicio para Mantenimientos Correctivos y Soporte Técnico

6.1.1. Tipo de severidad:

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

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

Severidad crítica. Incidencia en la que se requieren de una solución inmediata por tratarse de eventos especiales o de equipos utilizados para la atención el público en general.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

6.1.2. Tipo de atención:

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

Reparación. Incidencia que requiere la reparación o sustitución de hardware del equipo, la cual impide la operación del equipo.

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

6.1.3. Tiempos de Atención

Los tiempos de atención a las incidencias reportadas al CAT Institucional e informadas al encargado del seguimiento de reportes de “El Prestador del Servicio”, deberán atenderse conforme a la tabla siguiente:

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

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

6.2. Niveles de Servicio Mantenimientos Preventivo

El mantenimiento preventivo de los equipos se deberá realizar al menos uno cada tres meses y “El Prestador del Servicio” deberá concluir con la totalidad de los mantenimientos antes del 12 de diciembre de 2022.

6.3. Niveles de Servicio Administración de Garantías

Se deberán realizar el seguimiento del 100% de las solicitudes de garantía realizadas por la DEGT al “El Prestador del Servicio”, del total de los equipos con garantía vigente, descritos en el Anexo B, así como los que lleguen a agregarse, se deberá de realizar el seguimiento para la Administración de Garantías, el cumplimiento de niveles de servicio será directamente responsabilidad de los proveedores o fabricantes de los escáneres, por lo que el Gerente del servicio emitirá un reporte enunciando el nivel de cumplimiento, a fin de que el TSJCDMX tome las medidas pertinentes, “El Prestador del Servicio” deberá entregar al usuario final un equipo en préstamo en un tiempo no mayor al establecido en los tiempos de solución de los niveles de servicio de acuerdo al tipo de

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

severidad que determine la DEGT. El equipo estará en préstamo durante el tiempo que tarde la entrega del equipo enviado a garantía.

7. PENALIZACIONES

Las penalizaciones se calcularán de forma mensual, dejando como límite el total de la fianza del contrato que se genere en este proceso.

7.1. Penalizaciones Generales

Descripción	Penalización
Entregables mensuales	0.005 del monto total mensual facturado antes del IVA por cada día de retraso en la entrega de la documentación descrita en el punto denominado “ENTREGABLES” del presente documento.

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

7.2. Penalizaciones Mantenimientos Correctivos, Soporte Técnico y Administración de garantías

Solución	Configuración	Reparación	Sustitución	Penalización
Normal	4 Hrs	8 Hrs	8 Hrs	0.0003 por cada hora de retraso en la atención de la incidencia.
Urgente	2 Hrs	4 Hrs	4 Hrs	0.0004 por cada hora de retraso en la atención de la incidencia.
Crítico	1 Hrs	2 Hrs	2 Hrs	0.0005 por cada hora de retraso en la atención de la incidencia.

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

7.3. Penalizaciones, mantenimientos preventivos

	Niveles de servicio	Penalización
Mantenimiento preventivo	De acuerdo al calendario programado.	0.003 del monto total mensual facturado antes de IVA, por cada equipo que no haya recibido el manteniendo durante el mes programado en el calendario para los mantenimientos preventivos.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

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

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 de penalizaciones o a cualquiera de las cláusulas del presente Anexo. Las penalizaciones señaladas serán aplicadas sobre el monto mensual facturado antes de I.V.A.

La información asentada en el CRM será el índice que se tomará para el cálculo de penalizaciones.

La penalización se aplicará en la facturación del mes corriente en que se incurrió en el incumplimiento, en el entendido de que mientras este no sea solventado dicha penalización se continuará aplicando en los meses subsecuentes en tanto no se resuelva la incidencia.

8. INFORMACIÓN A INCLUIR EN LA PROPUESTA TÉCNICA

“El Prestador del Servicio” deberá integrar dentro de su propuesta técnica la siguiente documentación:

- a) CV de “El Prestador del Servicio” que participe en el procedimiento donde acredite experiencia mínima de 5 años, incluyendo una relación con los principales clientes (Nombre Empresa, servicio prestado, vigencia del servicio, Nombre de la persona de contacto, correo electrónico y teléfono fijo y móvil).
- b) Copia de al menos 2 (dos) contratos durante los últimos 3 años con empresas tanto públicas como privadas en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados.
- c) Estructura organizacional donde se presenten al menos las siguientes posiciones con el nombre completo de cada persona que la ocupa:
 - i. Gerente del servicio.
 - ii. Encargado del seguimiento de reportes.
 - iii. Supervisores Técnicos en atención remota y en sitio.
 - iv. Técnicos de asistencia en sitio.
- d) Lista del total de personal, con nombre completo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico, que será asignado a la prestación del servicio para el TSJCDMX.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- e) Carta firmada por el representante legal de “El Prestador del Servicio” donde se define el número telefónico local fijo y correo electrónico para la atención del servicio de uso exclusivo para el TSJCDMX.
- f) Carta firmada por el representante legal donde se compromete a cumplir con al menos un mantenimiento preventivo bimestral a todos los equipos descritos en el Anexo B durante la vigencia del contrato.
- g) Carta firmada por al menos un fabricante donde acredite que “El Prestador del Servicio” está capacitado para brindar soporte y mantenimiento a los equipos mencionados en el Anexo B.
- h) Carta firmada por el representante legal donde se compromete a cerrar y documentar todos los tickets abiertos y asignados a su empresa, y que, de no hacerlo con los tiempos de respuesta, niveles de servicio y calidad de los mismos, se somete a las penalizaciones correspondientes.
- i) Carta firmada por el representante legal donde se compromete a no cambiar el personal de la lista presentada en su propuesta técnica y que, de requerir un cambio, se somete a la aprobación de la DEGT siempre y cuando se haya realizado la notificación del mismo por medio de un escrito ingresado a la DEGT y de igual forma se notifique la aprobación o no del cambio, condicionado a justificación o causas de fuerza mayor.
- j) Carta firmada por el representante legal donde se compromete a realizar el cambio de cualquier personal que le indique la DEGT, por razones convenientes a la institución y que le haga saber por escrito.
- k) Carta firmada por el representante legal donde se compromete a asistir a todas las reuniones de trabajo a las que sea convocado y que de no hacerlo deberá presentar una justificación.
- l) Carta firmada por el representante legal donde se compromete a entregar refacciones nuevas y acorde a la marca del componente, en cada caso donde se requiera la sustitución de alguna parte.
- m) Carta compromiso firmada por el representante legal donde se compromete a que todo el personal listado para realizar los servicios en las instalaciones del TSJCDMX, deberá presentarse en las siguientes condiciones:
 - i. 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,

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- se le negará permanentemente el acceso para realizar servicios dentro de la institución.
- ii. Deberá contar con su credencial de elector y la credencial que le proporcione “El Prestador del Servicio” donde marque el puesto que ocupa, fotografía, nombre completo y firma del representante legal.
 - iii. Deberá portar el logotipo de la empresa en su uniforme de manera visible. En caso contrario se les negará el acceso a las instalaciones del TSJCDMX y se le notificará al gerente del servicio.
 - iv. Deberá traer toda la herramienta y refacciones necesarias, en caso de que se requiera de refacciones adicionales, dicho personal deberá acordar con el supervisor de la DEGT para los tiempos de entrega el mismo día o el siguiente día hábil. En caso de que el personal no se presente con la herramienta necesaria para la ejecución del servicio, se le negará el componente y se le aplicará la penalización correspondiente por retraso en la entrega de los servicios.
- n) Carta firmada por el representante legal donde se entrega la lista de refacciones nuevas que tendrá en stock equivalentes al 10% que presentan mayor desgaste o daño por el uso de los componentes enlistados en el Anexo B.
- o) Carta firmada por el representante legal donde acepta que todos los servicios que impliquen modificaciones o adecuaciones a los componentes listados en el Anexo B, serán considerados dentro de los servicios descritos, sin cargos adicionales por conceptos de este tipo.
- p) Carta firmada por el representante legal donde acepta que el derecho de réplica sobre inconsistencia en el servicio es única y exclusivamente con documentación y fotografías, no con testimoniales o supuestos; por tal motivo se documentarán todos los servicios prestados desde la recepción de las llamadas, del correo o del conocimiento por medio del sistema de seguimiento de reportes de “El Prestador del Servicio”.
- q) Carta firmada por el representante legal donde se compromete a integrar e ingresar a la DEGT los entregables mensuales dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores al término del mes de servicio con las especificaciones que defina la DEGT; de generarse retrasos en la entrega de las carpetas se aplicarán las penalizaciones correspondientes y se incluye la terminación anticipada del contrato que surja del presente proceso, en caso de que “El Prestador del servicio” no realice la presentación de los entregables mensuales por más de 10 días hábiles sin justificación documental y presentada por oficio a la DEGT; este se somete a la posibilidad de aplicación del total de la fianza o a la terminación anticipada del contrato que surja del presente proceso tal y como lo determine la DEGT.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

9. 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 TSJCDMX que se requiera hacerlo en otras instalaciones dentro de la Ciudad de México, siendo responsabilidad del mismo, el traslado y seguridad de los bienes adjudicados, hasta el lugar indicado debiendo responder por los vicios ocultos que pudieran existir en la entrega.

9.1. Documentación inicial

“El Prestador del Servicio” deberá realizar las siguientes actividades **dentro de los 10 días hábiles** contados a partir del inicio del contrato y la documentación generada deberá ser incluida en la carpeta de entregables del primer mes:

- Minuta de inicio del contrato
- Carta donde se entrega el número telefónico local, así como el correo electrónico del Prestador del Servicio, como punto de contacto con el personal autorizado de la DEGT.
- Organigrama con los nombres completos, cargo, teléfono y correo electrónico de contacto del personal del Prestador del Servicio, el cual fue previamente evaluado en la Propuesta Técnica.
- Matriz de Escalamiento.
- Calendario autorizado por el personal de la DEGT para el servicio de mantenimiento preventivo de los equipos enlistados en el Anexo “B”.
- Lay-Out del inventario, con los siguientes datos, como mínimo:
 - Número consecutivo
 - Descripción técnica del equipo
 - Marca del equipo
 - Modelo del equipo
 - Número de serie del equipo (en caso de no tenerlo, colocar un identificador único).
 - Número de inventario del equipo (en caso de no contar con el mismo, recabar la información necesaria para que la DEGT realice la regulación debida).
 - Ubicación (Área Específica del TSJCDMX)
 - Domicilio del Inmueble donde se ubica el equipo.
- Cronograma o plan de trabajo autorizado por la DEGT.
- Constancia de capacitación de la herramienta CRM que tendrá el CAT institucional, así como los procedimientos a seguir mismos que serán firmados de conformidad por “El Prestador del Servicio”.
- Formato de atención de reportes (proporcionado por la DEGT).

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

9.2. Entregable mensual

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, se compromete a remitir dentro de los primeros 5 días hábiles a mes vencido, los entregables correspondientes en las oficinas de la DEGT, ubicadas en Av. Niños Héroes núm. 150 piso 4, col. Doctores, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, salvo que por necesidades del TSJCDMX se requiera hacerlo en otras instalaciones dentro de la Ciudad de México.

La carpeta del entregable deberá estar separada con caratulas y deberá contener lo siguiente:

- Minutas de las reuniones de trabajo realizadas con la DEGT 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 DEGT y que determinen acuerdos con “El Prestador del Servicio”, así como la solvencia de requerimientos que ayuden a la mejora del servicio.
- Pruebas documentales de la solución a los requerimientos atípicos expresados por la DEGT, en caso de haberlos.
- 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).
- Las ordenes de servicios correspondientes a los mantenimientos preventivos realizados en el mes, en caso de haberlos.

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” según sea el caso o aplique.

De igual forma se debe entregar los siguientes documentos con los entregables mensuales:

- Dos tantos originales del Acta de Entrega que deberá contener la información solicitada en el contrato y sus anexos. Los dos tantos deberán estar rubricadas y firmadas por el Gerente del Servicio o por el Representante Legal de “El Prestador del Servicio”.
- Tres tantos originales del Acta Entrega – Recepción que acredita la entera satisfacción y cumplimiento de los entregables conforme a lo estipulado en el

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NUMERO TSJCDMX/LPN-004/2022
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCÁNERES CON
CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

contrato y sus anexos. Los tres tantos 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 deberá tener 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.

9.3. 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 deberá incluir información que el área técnica supervisora solicite para el cierre del contrato.
- Inventario final de los equipos existentes en ese momento, con usuarios, contraseñas (en caso de que aplique) y datos de las ubicaciones de cada uno de los equipos

10. CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

“El Prestador del Servicio”, se obliga a garantizar el servicio objeto de este contrato, contra defectos en la realización del mismo, durante la vigencia contractual, debiendo realizar nuevamente los servicios que hayan resultado insatisfactorios, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la notificación impresa o vía correo electrónico por parte del personal de la DEGT de “El Tribunal”.

