

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS 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 Telefónica Institucional
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	Número único de seguimiento de incidencia asignado por el CAT.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Derivado de la necesidad de contar con expedientes digitales, el PJCDMX requiere el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a escáneres, la lista de equipos y características que serán objeto del presente Anexo, se enlistan en el Anexo B.

Se debe contemplar un mantenimiento preventivo cada tres meses, durante la vigencia del servicio; así como considerar que en caso de que sea requerido por el TSJCDMX se podrán solicitar mantenimientos puntuales bajo demanda.

El mantenimiento consiste en los siguientes puntos:

- Mantenimiento preventivo** con sustitución de partes de los componentes por desgaste, cumpliendo con la periodicidad de realizar mantenimiento cada 3 meses durante la vigencia del contrato, adicional al mantenimiento, en caso de ser necesario “El Prestador del Servicio” deberá incluir refacciones y consumibles.
- Movimiento o mudanza de los equipos**, que contemple la desconexión, desmontaje, traslado, montaje, conexión, instalación, configuración y verificación del correcto funcionamiento del equipo en su nueva ubicación.
- Contar con el Firmware y Software** en su versión más actual de los equipos listados en el Anexo B.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

- d. **Soporte técnico remoto, en sitio y asesorías** por medio de un número local fijo y un correo electrónico. Para el soporte técnico en sitio, “El Prestador del Servicio” deberán de considerar que pudiera ser necesario incluir una refacción y/o un consumible
- e. **Seguimiento de reportes correctivos** reportados a través del CRM del Centro de Atención Telefónica institucional (CAT) que el TSJCDMX tenga para tal efecto y cierre de reportes con soporte documental.
- f. **Mantenimiento correctivo** en sitio (en los diversos inmuebles del TSJCDMX) con refacciones; cumpliendo los tiempos de respuesta que se detallan en el presente documento. adicional al mantenimiento, en caso de ser necesario “El Prestador del Servicio”, deberán de incluirse refacciones y consumibles.
- g. **Administración de garantías** de los equipos que cuenten con garantía vigente, referenciados en el Anexo B.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

3.1. 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 las siguientes actividades: adicional al mantenimiento, en caso de ser necesario “El Prestador del Servicio”, deberá incluir refacciones y consumibles sin costo para la institución; 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 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.

Si al realizar la visita para el mantenimiento preventivo, el técnico se percata que al equipo le hace falta algún 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 48 horas “El Prestador del Servicio” deberá entregar e instalar dicho accesorio o elemento faltante sin costo para la institución.

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

- Apagar y desconectar el equipo.
- Realizar la valoración de los escáneres, de ser necesario se realizará la sustitución de las partes dañadas por desgaste o falla.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

- Una vez verificado el hardware y sustituidos 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.
- Cerrar, colocar en el lugar original y conectar.
- Encender y dejar operando a total satisfacción del usuario.
- Llenar el reporte que deberá contener al menos los siguientes puntos:
 - Fecha y hora de inicio.
 - Fecha y hora de fin.
 - Número de reporte con el consecutivo del control interno del “Prestador del Servicio”.
 - Nombre completo del técnico.
 - Nombre y firma completa del usuario.
 - Sello del área.
 - Estado del escáner antes de iniciar el servicio.
 - Estado del escáner al terminar el servicio.
 - En caso de encontrarse falla o haber realizado una sustitución de algún componente, hacer la descripción detallada de las actividades realizadas y adicionar la lista de componentes sustituidos.
 - Espacio de firmas del técnico y de la persona que supervisa por parte de la DEGT.
 - Valoración de la calidad del servicio.
 - Observación en caso necesario.

3.2. Movimiento o mudanza de los equipos

La DEGT podrá solicitar el movimiento o adecuación de uno o varios escáneres, por lo que 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 de la institución.

3.3. Soporte Técnico Remoto y/o en Sitio

Solo el personal autorizado por la DEGT podrá contactar a “El Prestador del Servicio”, para realizar alguna consulta vía telefónica o vía correo.

Así mismo, “El prestador de servicio”, deberá proporcionar soporte técnico en sitio a los equipos descritos en el presente Anexo.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

Se deberá proporcionar equipo 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 2 equipos de radiocomunicación con al menos 6 GB de RAM y servicio de datos ilimitados teniendo cobertura en todos los inmuebles del TSJCDMX.

3.4. Mantenimiento Correctivo y Seguimiento a Reportes

Como parte del mantenimiento correctivo a el equipo descrito en el Anexo B, se deberá considerar lo siguiente:

- Se reportará la falla mediante una llamada al CAT institucional.
- El personal del “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 escanear el reporte firmado y enviarlo a través del CRM para que el CAT institucional de su cierre definitivo.
- El técnico asignado para la resolución del problema deberá realizar las siguientes actividades:
 - Realizar un análisis del problema.
 - Apagar y desconectar el escáner.
 - Una vez verificado el hardware y sustituidos los componentes dañados, se deberá conectar y encender el componente.
 - 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.
 - Cerrar, colocar en el lugar original y conectar el escáner.
 - Encender y dejar operando a total satisfacción del usuario.
 - Llenar el reporte que deberá contener al menos los siguientes puntos:
 - Fecha y hora de inicio.
 - Fecha y hora de fin.
 - Número de reporte con el consecutivo del control interno del “Prestador del Servicio” y el número de TICKET proporcionado por el CAT Institucional.
 - Nombre completo del técnico.
 - Nombre completo y firma del usuario.
 - Sello del área.
 - Estado del escáner antes de iniciar el servicio (falla reportada).
 - Estado del escáner al terminar el servicio.
 - En caso de encontrarse falla o haber realizado una sustitución de algún componente, hacer la descripción detallada de las actividades realizadas y la adicionar la lista de componentes sustituidos, si del diagnóstico y

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

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 mayor 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

- Espacio de firmas del técnico y de la persona que supervisa por parte de la DEGT.
- Valoración de la calidad del servicio.
- Observación en caso necesario.

Cuando un equipo que no tiene garantía vigente, no pueda ser reparado en los tiempos de los niveles de servicio, “El Prestador del Servicio” deberá entregar un equipo en préstamo de iguales 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 dichos consumibles, el equipo irreparable se deberá entregar a la DEGT junto con un dictamen técnico.

En caso de que el diagnóstico realizado derivado del mantenimiento correctivo o preventivo del equipo indique que el equipo ya 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 Tribunal”. Para los casos de sustitución de equipo, “El Prestador del Servicio” deberá de entregar el dictamen técnico correspondiente a el personal de la DEGT de “El Tribunal”.

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.

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 en web a través del explorador propio de la pantalla, 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.

Al finalizar el contrato, los equipos que hayan quedado en sustitución pasarán a formar parte “El Tribunal” sin que esto implique un costo adicional.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

De acuerdo al **CLASIFICADOR POR OBJETO DEL GASTO DEL DISTRITO FEDERAL**, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 19 de octubre de 2010, se debe considerar como consumible o refacción lo que en él se especifica.

3.5. Administración de Garantías

Para los escáneres listados en Anexo B marcados con garantía vigente, el “Prestador del Servicio” deberá dar mantenimiento preventivo (sin invalidar las garantías) y 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 componentes a los que solo se proporcione el servicio de administración de garantía, el cumplimiento de niveles de servicio será directamente responsabilidad de los proveedores correspondientes a dichos componentes, por lo que el personal del “Prestador de Servicio” emitirá un reporte enunciando el nivel de cumplimiento, a fin de que el TSJCDMX tome las medidas pertinentes, por lo que deberá entregar un escáner en préstamo en no más de 4 horas después de haber diagnosticado el problema y haber considerado el trámite de garantía. El escáner estará en préstamo durante el tiempo que tarde la entrega del equipo enviado a garantía.

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 “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 o sustituido de acuerdo a los niveles de servicio.

3.6. ESTRUCTURA Y PERFILES DEL PERSONAL

3.6.1. 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:

- 1- Gerente del servicio.
- 1- Encargado del seguimiento de reportes.
- 2- Supervisor de Técnicos en atención remota y en sitio.
- 8- Técnicos de asistencia en sitio.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

3.6.2. PERFILES DEL PERSONAL

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:

- 1- Gerente del servicio.
- 1- Encargado del seguimiento de reportes.
- 2- Supervisor de Técnicos en atención remota y en sitio.
- 8- Técnicos de asistencia en sitio.

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 CSIDocs 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.
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 CSIDocs 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 CSIDocs
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 CSIDocs como máximo un año de expedición.	Por lo menos 2 años de experiencia en atención a usuarios y seguimiento de reportes. Experiencia en manejo de personal de mesa de ayuda.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

Puesto	Plantilla	Títulos y/o certificaciones	Experiencia
		Contar con al menos una de las acreditaciones en mantenimiento a equipos de digitalización. -Certificación o Curso	
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 CS Docs 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.

Función	Actividades Principales a Realizar
Gerente del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El Gerente de 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. • Responsable del seguimiento del contrato • Responsable de entregar la documentación que avalen los servicios mensuales y los servicios programados en tiempo y forma. • Revisar el cumplimiento de los niveles de servicio
Encargado del seguimiento de reportes (Coordinador de Mesa de Ayuda y Servicios)	<ul style="list-style-type: none"> • Deberá de realizar los siguientes puntos: • Dar seguimiento a llamadas de reporte y servicios o atención a Tickets reportados por el CAT del TSJCDMX • Dar atención a clientes vía telefónica en caso de que llamen para reportar un equipo o para solicitar algún apoyo y/o soporte. • Notificar y asignar al personal técnico de las eventualidades reportadas por el TSJCDMX • Validar la llegada y atención del técnico en las instalaciones del TSJCDMX en donde se localice el equipo reportado. • Validación de la notificación del técnico o del ingeniero de servicio cuando se concluya el servicio o la reparación del equipo.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS"

ANEXO "A"
"DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS"

Función	Actividades Principales a Realizar
	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de reportes y seguimiento de los mismos desde la apertura hasta el cierre, alimentando la base con las órdenes de servicio que le entregue el personal de servicio Entrega de reportes actualizados al Supervisor general del Servicio.
Supervisores Técnicos en atención remota y en sitio	<ul style="list-style-type: none"> • Estarán asignados en las áreas pertenecientes al TSJCDMX de acuerdo a los domicilios en donde se encuentren los equipos, deberá tener comunicación estrecha con la Mesa de Ayuda y Servicios. • Serán los encargados de asignar y supervisar las actividades de los Técnicos de Asistencia en Sitio. • Elaborar el diagnóstico adecuado para dar soluciones definitivas, de acuerdo con la naturaleza y criticidad de cada reporte. • Calendarizar y dar seguimiento a los servicios preventivos de acuerdo a lo establecido en el presente anexo. • Dar el seguimiento a la atención de los reportes de fallas para mantenimientos preventivos y correctivos. • Supervisar la atención tanto de los técnicos de asistencia en sitio, como del personal encargado del seguimiento y reposo. • Monitorear a los técnicos de asistencia y soporte en sitio. • Realizar la validación, manejo y administración de reportes. • Supervisión de niveles de servicio a través de los controles de servicio que entregará el personal de soporte. • Elaboración de dictámenes técnicos cuando un equipo tenga alguna falla mayor que no pueda ser solventada dentro de los tiempos de servicio. • Coordinar y controlar al personal técnico y al encargado de seguimiento de reportes. • Validar y asegurar que las piezas y refacciones que se usen en los equipos sean nuevas y las indicadas. • 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. • Coordinar y dar seguimiento a las garantías de los equipos.
Técnicos de Asistencia en Sitio	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los equipos que se reportan con falla. • Realizar el procedimiento tanto para el mantenimiento preventivo como correctivo, de acuerdo a lo indicado en el presente anexo. • Apoyar en caso de ser necesario en el soporte técnico en sitio. • Elaboración de dictámenes técnicos cuando un equipo tenga alguna falla mayor que no pueda ser solventada dentro de los tiempos de servicio. • Realizar el reemplazo de partes y/o dispositivos que se requieran para el buen funcionamiento de los equipos integrados en el servicio, las cuales deberán ser nuevas y originales. • Generación de constancia fotográfica con indicación de fecha de los servicios realizados, donde se muestre que los equipos son atendidos de acuerdo a los servicios requeridos por el TSJCDMX.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

Función	Actividades Principales a Realizar
	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de la documentación que avale el servicio realizado. • Seguimiento a las garantías de los equipos. • Llenar los formatos (órdenes de servicio) de cuando se brinde soporte a los usuarios.

3.7. HORARIO DE SERVICIO

Se deberá asegurar disponibilidad de 7x24 durante la vigencia del contrato, con un horario de atención de 8:00 hrs a 20:00 hrs (este horario puede variar de acuerdo a las necesidades del TSJCDMX). Para eventualidades fuera de éste 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 a la mesa de ayuda 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 (Personal DEGT).

En los sitios donde exista una sede de la Oficialía de Partes Común, deberá contemplar una guardia con horario de 8:00 a 24:00 hrs. Por lo que se deberá contemplar al personal asignado a ese sitio, para que cubra con los tiempos requeridos.

4. ARRANQUE DEL SERVICIO

“El Prestador del Servicio” deberá realizar las siguientes actividades dentro de los 10 días hábiles contados a partir de la emisión del fallo o fecha de inicio del servicio:

- Realizar la inspección física de todos y cada uno de los escáneres descritos en el Anexo B y obtener un inventario que deberá contener al menos los siguientes puntos:
 - i. Número de serie del Escáner (en caso de no tenerlo, colocar un identificador único)

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

- Realizar una reunión de trabajo con el personal autorizado por la DEGT y todos y cada una de las personas que se enlistaron en la propuesta técnica; en esta reunión se generara una minuta que deberá ser firmada por todos los participantes y se agregara a la documentación que se integra para el inicio de los servicios junto con los siguientes documentos:
 - i. Carta donde se entrega el número local fijo y el correo electrónico como único punto de contacto para el personal autorizado por la DEGT.
 - ii. Nombres completos con cargo, teléfono de contacto y correo electrónico de todos y cada uno de las personas que componen la lista de personal presentada en la propuesta técnica.
 - iii. Definir el calendario detallado para el mantenimiento preventivo, el cual deberá elaborar el prestador de servicios apagándose a la periodicidad indicada en el presente anexo.
 - iv. El Tribunal deberá otorgar 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”.

5. INFORMACIÓN A INCLUIR EN LA PROPUESTA TÉCNICA

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

- CV del “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).
- 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.
- a. Estructura organizacional donde se presenten al menos las siguientes posiciones con el nombre completo de cada persona que la ocupa:
 - 1- Gerente del servicio.
 - 1- Encargado del seguimiento de reportes.
 - 2- Supervisor de Técnicos en atención remota y en sitio.
 - 8- Técnicos de asistencia en sitio.
- b. Lista de total personal con nombre completo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico, que será asignado a la prestación del servicio para el TSJCDMX.
- c. 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

- d. Formato del reporte que se llevará para la atención de los mantenimientos preventivos y correctivos y que cuente con al menos los siguientes campos:
- Fecha y hora de inicio
 - Fecha y hora de fin
 - Número de reporte con el consecutivo del control interno del “Prestador del Servicio” y el TICKET
 - Nombre completo del técnico
 - Nombre y firma del usuario
 - Sello del área
 - Estado del escáner antes de iniciar el servicio
 - Estado del escáner al terminar el servicio
 - En caso de encontrarse falla o haber realizado una sustitución de algún componente, hacer la descripción detallada de las actividades realizadas y la adicionar la lista de componentes sustituidos
 - En caso de actualización o adecuación del software instalado, se deberá describir las actividades realizadas
 - Espacio de firmas del técnico y de la persona que supervisa por parte de la DEGT.
 - Valoración de la calidad del servicio
 - Observación en caso necesario
 - Espacio reservado para rubricas DEGT
- e. Carta firmada por el representante legal donde se compromete a cumplir con al menos un mantenimiento preventivo trimestral a todos los equipos descritos en el presente Anexo durante la vigencia del contrato.
- f. 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 presente Anexo.
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

- j. 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.
- k. Carta firmada por el representante legal donde se compromete a asistir a todas las ubicaciones dentro y fuera la institución donde se encuentren los equipos a los que se les prestará el servicio, mencionados en el Anexo B, dentro de las consideraciones de los tiempos de respuesta y aun cuando hayan sido cambiados sin previo aviso y que, de no asistir a sitio sin justificación, se somete a las penalizaciones correspondientes
- 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:
 - En absoluto control de sus sentidos (no se dará acceso al personal que se presente bajo los efectos del alcohol o de algún alucinógeno), en caso contrario, se le negará permanentemente el acceso para realizar servicios dentro de la institución.
 - Deberá 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.
 - 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.
 - 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 negara el componente y se le aplicara 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 5% que presentan mayor desgaste o daño por el uso de los componentes enlistados en el presente Anexo.
- o. Carta firmada por el representante legal donde acepta que todos los servicios que impliquen modificaciones o adecuaciones a los componentes listados en el presente Anexo, 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

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

testimoniales o supuestos; por tal motivo se documentaran todos los servicios prestados desde la recepción de las llamadas, del correo o del conocimiento por medio del sistema de seguimiento de reportes del “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 aplicaran 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.

6. NIVELES DE SERVICIO

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

6.1. Niveles de Servicio Soporte y Mantenimientos Correctivos

6.1.1. Tipo de severidad:

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

Severidad urgente. Incidencia en la que para la institución ameritan una atención rápida y precisa, así como los componentes 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 componentes utilizados para la atención el público en general.

6.1.2. Tipo de atención:

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

Reparación. Incidencia que requiere la reparación de hardware del componente, la cual impide la operación del componente.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

Sustitución. Incidencia en la que no puede ser reparado el componente, y requiere un componente sustituto en tanto se repare 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 del “Prestador del Servicio”, deberán atenderse conforme a la tabla siguiente:

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

**El tiempo 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 componentes se deberá realizar de acuerdo a la periodicidad referida en el presente anexo antes del 12 de diciembre de 2021.

6.3. Niveles de Servicio Administración de Garantías

Se deberán realizar el seguimiento del 100% de las solicitudes de garantía realizadas por la DEGT a “El Prestador del Servicio”. En el total de los equipos descritos en el presente Anexo 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 y, apoyándose de los Coordinadores de sitio, 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.

7. 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

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTEINIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

adjudicados, hasta el lugar indicado debiendo responder por los vicios ocultos que pudieran existir en la entrega.

7.1. Documentación inicial

“El Prestador del Servicio” deberá realizar entregar la documentación solicitada del apartado “Arranque del Servicio”, misma que deberá integrar por única ocasión en el primer entregable mensual lo siguiente:

- Inventario inicial derivado de la inspección física de todos y cada uno de los escáneres el cual deberá contener por lo menos la siguiente documentación.
 - i. Número de serie del Escáner (en caso de no tenerlo, colocar un identificador único)
 - ii. Ubicación
 - iii. Número de Inventario del Escáner
- Minuta de reunión Inicial

7.2. Entregable mensual

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, se obliga a entregar como parte de los entregables, como máximo los cinco primeros días hábiles a mes vencido en las Oficinas de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, ubicadas en Av. Niños Héroes núm. 150 piso 4, col. Doctores, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, salvo que por necesidades del “PJCDMX” se requiera hacerlo en otras instalaciones dentro de la Ciudad de México.

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

La carpeta deberá contener lo siguiente:

Deberá estar separada con caratulas y se compone de lo siguiente:

- Solo en el primer mes se agregará la documentación solicitada para el inicio de los servicios (minuta generada en la primera reunión con la DEGT, con toda la documentación solicitada).
- Minutas de las reuniones de trabajo realizadas con la DEGT en caso de haberlos.
- Estadística del avance de los mantenimientos preventivos realizados en el mes.
- Las órdenes 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).

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

- 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”.

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 contrato y sus anexos.
 - ii. Cada una de las actas debe estar firmada por el Gerente del Servicio de “El Prestador del Servicio” o en su caso por su Representante Legal.
- b. 2 CD'S regrabables con los archivos PDF de la digitalización del entregable, debidamente rubricados por el Gerente del Servicio o por el Representante Legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”. En caso de requerir uno o más CD'S con información soporte adicional, se tendrá que considerar un tanto más.

7.3. Documentación Final

“El Prestador del Servicio” junto con su ultimo entregable mensual debe presentar adicional a lo solicitado en la sección de “Entregables Mensuales”, lo siguiente:

- Acta de Cierre del Contrato o Servicio, en la que se deberá incluir información adicional del servicio de conformidad a lo estipulado por el personal autorizado por la DEGT, dicha información no será la misma que la vertida en los entregables mensuales.

8. PENALIZACIONES

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

8.1. 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

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
 "MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS"**

**ANEXO "A"
 "DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS"**

[REDACTED] 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.

8.2. Penalizaciones de soporte, mantenimientos correctivos y administración de garantías

Solución	Configuración	Reparación	Sustitución	Penalización
Normal	8 Hrs	16 Hrs	36 Hrs	0.003 mensual por incidencia
Urgente	4 Hrs	2 Hrs	4 Hrs	0.004 mensual por incidencia
Cítrico	2 Hrs	1 Hrs	2 Hrs	0.005 mensual por 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.

8.3. Penalizaciones, mantenimientos preventivos

	Niveles de servicio	Penalización
Mantenimiento preventivo	Mantenimiento preventivo dado durante los períodos correspondientes.	0.005 del monto total mensual facturado antes de IVA, por cada día de retraso por equipo, aplicable al calendario para los mantenimientos preventivos que se genere con el área que supervisará el servicio de la DEGT

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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-006/2021
“MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A ESCANERS CON CONSUMIBLES INCLUIDOS”**

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

9. GARANTIA

“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”. 