

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

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).
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).

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Se presentan los requisitos mínimos que deben considerarse para la prestación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Infraestructura de Audio y Video de Salas Orales, el cual incluye, de manera enunciativa mas no limitativa, 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 la infraestructura de Audio y Video de Salas Orales deberá cubrir el periodo comprendido del **1º de enero al 31 de diciembre de 2022**.

El servicio requerido aplica para las Salas Orales enlistadas a continuación:

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- 20 Salas Orales Civiles en Patriotismo núm. 230
- 10 Salas Orales Familiares en Av. Juárez núm. 8
- 30 Salas Orales Penales en Dr. Lavista núm. 114
- 35 Salas Orales Penales en Sullivan núm. 133
- 3 Salas Orales de Ejecución de Sanciones en el Reclusorio Norte
- 2 Salas Orales de Ejecución de Sanciones en el Reclusorio Sur
- 5 Salas Orales de Capacitación SETEC
- 12 Salas Orales de Segunda Instancia en Niños Héroes núm. 119
- 8 Salas Orales de Ejecución de Sanciones en el Reclusorio Oriente
- 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

De igual manera, para el siguiente rubro 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:

- Equipo para grabación de salas remotas (videoconferencia).
- 1 Sala Oral Constitucional

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.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- Desmontaje y embalaje de salas.
- Administración de garantías.

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

- 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.
- Suministro de baterías normales o recargables (batería/cargador) para controles remotos de los diferentes equipos como son: pantallas, proyector de documentos, DVD/Blu-ray, micrófonos inalámbricos, CPU, Servidores, entre otros.
- Servicio de reubicación de equipamiento.
- 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 por “El Prestador del Servicio”, 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 número telefónico local en la Ciudad de México.
- 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.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- 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. 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.
- Reubicaciones.
- Administración de garantías.

3.1 Mesa de Ayuda

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 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:

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- Contar con un número telefónico local en la Ciudad de México (el cual deberá ser indicado en la propuesta técnica de “El Licitante”), para seguimiento del proyecto y de los reportes generados en el CAT institucional.
- “El Tribunal” proporcionará a “El Prestador del Servicio” los accesos para el uso de la herramienta de software tipo CRM del 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 este documento.

3.2 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.

3.3 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 capacitado 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.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
"SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES"

ANEXO "A"
"DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS"

- 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 por colocar un equipo sustituto; en caso de que no sea viable la reparación, se optará por la sustitución definitiva por una refacción completamente nueva.
- 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 Prestador 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 correspondientes.
- 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, realizando al momento un informe impreso del respaldo, el cual será firmado, dando el usuario final y personal de la DEGT su conformidad con la información respaldada. Este documento se entregará en las oficinas de mesa de ayuda para ser posteriormente incluidos en los entregables del mes que corresponda.

3.4 Soporte Técnico en Sitio para Actualizaciones de Software

Se debe considerar el respaldo de la información de servidores en base a las políticas dictadas por la DEGT; realización de imágenes de los equipos de cómputo, que serán resguardadas por el personal de la DEGT; actualización de firmware y/o software para los equipos que así lo

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”**

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

requieran, a través de parches gratuitos publicados por los respectivos fabricantes o proporcionados por la DEGT, así como el mantenimiento al software, bases de datos, etc.

Para el caso de que alguna aplicación crítica deje de tener soporte por parte del fabricante o que sea descontinuada en las actualizaciones de los navegadores de internet más utilizados, “El Prestador del Servicio” deberá realizar las adecuaciones que resulten necesarias, sin costo adicional para “El Tribunal”, de tal forma que los desarrollos y aplicativos como MAJO, SIAJOP, NAS, Transcoder, Chat, sistemas operativos, On-demand, etc. continúen funcionando de manera óptima, así como incluir un complemento para la catalogación y administración de cintas LTO en servidores de almacenamiento.

En caso de existir requerimiento de lo anterior por parte de la DEGT, se deberá entregar reporte de la actividad y, en caso de ser aplicable, código fuente de la actualización, lo cual será incluido en los entregables del mes que corresponda.

3.5 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:

- “El Tribunal” requiere 2 mantenimientos preventivos (el **primero de enero 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 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 junio de 2022**.
- 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 2022**.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- La DEGT definirá el calendario detallado 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 reunión entre ambas partes, sin que esto contravenga el número de mantenimientos preventivos mínimos al año.
- 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 proporcionadas 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, remplazándolo si estuviera en mal estado o sustituyéndolo 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.
- Durante los mantenimientos preventivos, se deberá revisar el correcto funcionamiento de la infraestructura descrita en el punto denominado "DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA A CONSIDERAR" del presente documento, con la finalidad de identificar si existe un problema o incidencia y, en caso de existir, deberán ser solucionados en el momento reportándolo al personal designado por la DEGT, quien generará un reporte para soporte técnico en el CAT.
- Los mantenimientos preventivos deberán quedar registrados de forma electrónica (hoja de cálculo, base de datos, etc.) por "El Prestador del Servicio", siendo consistentes con los reportes impresos, de acuerdo a lo establecido en el punto 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.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- Al término del primer y segundo mantenimientos preventivos, 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, “El Prestador del Servicio” deberá 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 (estas acciones son enunciativas mas no limitativas):

1. Realizar pruebas de operación antes de comenzar el mantenimiento.
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.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

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, "El Prestador del Servicio" realizará un informe y dictamen 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".

3.6 Reubicaciones

En caso de requerirse, y a solicitud de la DEGT, se deberá brindar los siguientes servicios:

- Reubicación a un máximo de 20% de las salas orales a las que se hace mención en este documento, incluyendo todos los materiales (excepto material reutilizable, cableado de red o de 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 las salas orales a las que se hace mención en este documento, incluyendo todos los materiales (excepto material reutilizable, cableado de red o de 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 las salas orales a las que se hace mención en este documento.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”**

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

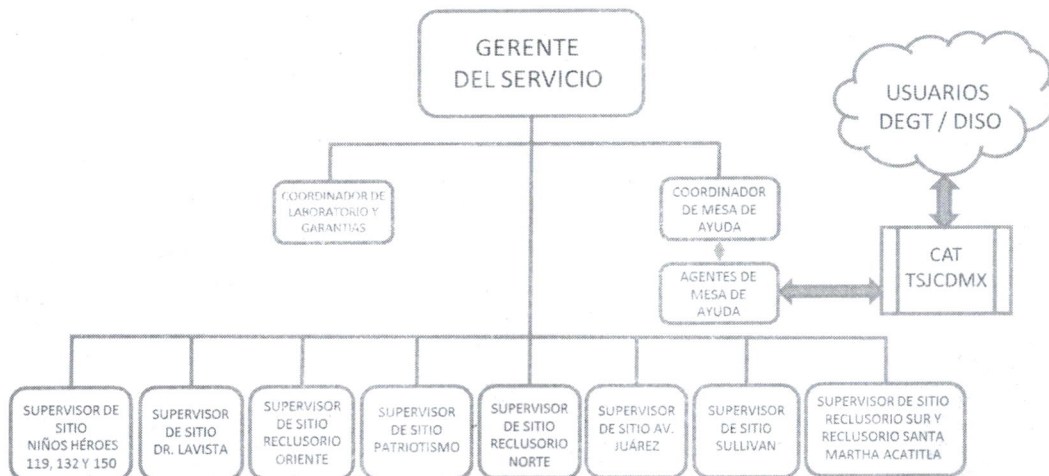
3.7 Administración de garantías

“El Tribunal” cuenta con infraestructura de audio y video de Salas Orales Virtuales 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 del Servicio 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.

4. PERFIL MÍNIMO DEL PERSONAL

La siguiente figura muestra la estructura jerárquica mínima 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.



PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

A continuación, se muestra el perfil mínimo requerido para el personal encargado de las actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y los demás que se describen en este documento.

Puesto	Plantilla	Títulos y/o Certificaciones	Experiencia
Gerente del Servicio	1	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura o Ingeniería terminada relacionada con Tecnologías de la Información (TI) o relacionada con Administración o afín. Acreditar con copia de título o cédula profesionales. • Certificación en 1 o más de los siguientes componentes que integran la solución de salas orales: <ul style="list-style-type: none"> - CISCO Enterprise Infrastructure. - CISCO Enterprise Core Specialist. - Gestión Q-Sys. • Acreditación relacionada con gestión de tecnologías de la información (TI), por ejemplo, PMP o SCRUM. 	Manejo de proyectos y coordinación de Mesa de Ayuda.
Coordinador de Mesa de Ayuda	1	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura o Ingeniería terminada relacionada con Tecnologías de la Información (TI) o relacionada con Administración o afín. Acreditar con copia de título o cédula profesionales. • Curso o diplomado en materia de Administración o en materia de Tecnologías de la Información (TI). 	Atención a usuarios, diseño y seguimiento de procesos.
Agente de mesa de ayuda	1	Licenciatura o Ingeniería (terminada o trunca), relacionada con Tecnologías de la Información (TI) o relacionada con Administración o afín. Acreditar con copia del documento que avale el nivel.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a usuarios. - Mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de cómputo, audio y video.
Coordinador de laboratorio y garantías	1	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura o Ingeniería terminada relacionada con Tecnologías de la Información (TI) o afín. Acreditar con copia de título o cédula profesionales. • Certificación en 1 o más de los siguientes componentes que integran la solución de salas orales: <ul style="list-style-type: none"> - CISCO Enterprise Infrastructure. - CISCO Enterprise Core Specialist. - Gestión Q-Sys. 	Implementación y mantenimiento de sistemas de Juicios Orales.
Supervisor de sitio	8	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura o Ingeniería (terminada o trunca), relacionada con Tecnologías de la Información (TI) o afín. Acreditar con copia del documento que avale el nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Soporte a usuarios. - Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”**

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

Puesto	Plantilla	Títulos y/o Certificaciones	Experiencia
		<ul style="list-style-type: none"> Certificación en 2 o más de los siguientes componentes que integran la solución de salas orales: <ul style="list-style-type: none"> Fibra óptica. Cableado estructurado. Diseño y/o implementación de sistemas de sonido. Al menos 3 de los Supervisores de Sitio deberán contar con certificación oficial en cada uno de los siguientes componentes que integran la solución de salas orales: <ul style="list-style-type: none"> Entorno Q-Sys, Nivel 2. Entorno Q-Sys, Nivel 201. Entorno Q-Sys, Nivel 101. Dante, Nivel 3. 	sistemas de audio y video
Técnico Operativo	11	<ul style="list-style-type: none"> Carrera técnica (terminada o trunca), relacionada con Tecnologías de la Información (TI) o afín. Acreditar con copia del documento que avale el nivel. Curso o diplomado relacionado con el manejo de componentes electrónicos. 	Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y sistemas de audio y video

4.1 Gerente del Servicio

El Gerente del Servicio será el principal responsable del cumplimiento de los objetivos planteados en el presente documento y como tal, estará encargado de coordinar de forma directa a la estructura propuesta, contando con total disponibilidad durante la vigencia del contrato.

El Gerente del Servicio deberá vigilar que cada trabajador se encuentre debidamente identificado con credencial con fotografía expedida por "El Prestador del Servicio".

4.2 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”**

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

4.3 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.

4.4 Coordinador de Laboratorio y 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.

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 del Servicio, 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.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

4.5 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.

4.6 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.
- Llenar los formatos (órdenes de servicio) al momento de la conclusión del servicio, con toda la información debidamente llenada.
- Recabar la firma de visto bueno del personal designado por la DEGT 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
Patriotismo núm. 230	1
Dr. Lavista núm. 114	2
Sullivan núm. 133	1
Niños Héroes núm. 119	1

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”**

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

Inmueble	Personal técnico de fijo
Av. Juárez núm. 8	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.

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.

EQUIPO	CANTIDAD
AMPLIFICADOR Y DISTRIBUIDOR DE VIDEO	136
EXTRON	71
KRAMER	65
AMPLIFICADOR DE AUDIO	188
BEHRINGER	12
CERWIN-VEGA	62
CROWN	28
LAB GRUPPEN	3
OTTO	6
QSC	77
AMPLIFICADOR DE MICROFONO	51
ROLLS	50
YAMAHA	1
AUDIFONOS ESTEREOFONICOS	350
ACTECK	2

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

EQUIPO	CANTIDAD
SENNHEISER	348
AUDIFONOS ESTEREOFONICOS CON MICROFONO	5
SENNHEISER	5
BOCINA	520
ACTECK	17
BOSE	24
COMMUNITY	24
JBL	346
LOGITECH	80
NILES	12
PERFECT CHOICE	4
TRUE BASIX	8
VUE AUDIOTECHNIK	5
BOCINA AUTOAMPLIFICADA	111
JBL	33
NUMARK	45
PYLE PRO	33
BOTONERA	251
KANEXPRO	61
KNOX	32
KRAMER	158
CAMARA CCTV	1031
AXIS	30
CNB TECHNOLOGY	20
CSI	126
HIKVISION	730
SAMSUNG	73
SYSCOM	52
CAMARA DE DOCUMENTOS	186
AVER	22
HOVERCAM	65
LUMENS	12
ONYX	69
RED LEAF	17
WOLFVISION	1
CAMARA FOTOGRAFICA DIGITAL	17
FUJIFILM	17
CAMARA TELEPRECENCIA	5
LOGITECH	5
CARGADOR MICROFONOS	4
SHURE	4
COMPUTADORA	743
ACER	52
DELL	251
HP	440
CONSOLA DE AUDIO	259
BEHRINGER	13
BIAMP	103
MOXIE	109

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
 NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
 “SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
 INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”**

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

EQUIPO	CANTIDAD
XTREAM	24
YAMAHA	10
CONSOLA KVM	33
ENCORE	22
TRIPP-LITE	11
CONTROL DE AUTOMATIZACION Y ENCENDIDO	3
BITWISE	3
CONVERTIDOR DE VIDEO	199
KRAMER	75
STAR TECH	27
TERADEK	85
TV ONE TASK	12
DECODIFICADOR	23
AXIS	23
DISCAPACIDAD	18
FREEDOM SCIENTIFIC	6
INDEX	6
SCOMM	6
DISCO DURO EXTERNO	8
BUSLINK	8
DISTRIBUIDOR AUDIO / VIDEO	198
CKITZE	1
EXTRON	41
GEFEN	65
KANEXPRO	12
KRAMER	33
NEVION	42
STEREN	4
DVD EXTERNO	5
DELL	5
DVR	12
SAMSUNG	12
ELEVADOR ELECTRICO PARA PROYECTOR DE VIDEO	1
DRAPER	1
ENCODER	70
HIKVISION	64
MARSHALL	6
EQUIPO DE DISTORSION DE AUDIO / VIDEO	66
BEHRINGER	12
LEXICON	38
SIMA	16
EQUIPO DE GRABACION VIDEO	4
ATOMOS	4
EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACION	52
MOTOROLA	52
EXTENDER DE VIDEO/AUDIO	213
GEFEN	213
INHIBIDOR DE SEÑAL	23
TAMCE	23

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

EQUIPO	CANTIDAD
INTERFAZ DE CONEXION PARA LA RED DE AUDIO	4
SHURE	4
IPAD	1
APPLE	1
JOYSTICK	24
SAMSUNG	12
SUPER CONTROLLER	9
SYSCOM	3
KIT DE TRANSPORTACION	14
GATOR CASES	6
MIR	8
KIT ILUMINACION	8
LOWEL	6
LOWEL PRO	2
LAP TOP	202
DELL	6
HP	196
LECTOR BIOMETRICO	18
U.ARE.U	8
WACOM	10
LETRERO	293
ECT	293
LIBRERIA ROBOTICA	9
IBM	2
QUALSTAR	4
QUANTUM	3
MICROFONO	1637
SENNHEISER	1517
SHURE	120
MODULO DE CONEXION DISTRIBUCION DE DATOS	3
LUTRON	3
MONITOR DE AUDIO Y VIDEO	40
MARSHALL ELECTRONICS	38
YAMAHA	2
MONITOR DE VIDEO	596
DELL	255
HP	315
LG	10
MARSHALL ELECTRONICS	11
VIEWSONIC	5
MULTIFUNCIONAL	1
HP	1
MULTIPLEXOR VIDEO	138
AMBERY	23
HP / HIKVISION	45
HUNT	69
KRAMER	1
NAS / DAS	9
HP	4

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

EQUIPO	CANTIDAD
INFORTREND TECHNOLOGY	5
NO-BREAK	2
CDP BSMART 906	2
PANEL DE RUTEO	4
KNOX	2
NEVION	2
PANTALLA DE PROYECCION	3
DA-LITE	3
PANTALLA DE TV	429
LG	7
PANASONIC	25
SAMSUNG	275
SHARP	106
SONY	16
PROYECTOR DE VIDEO	3
PANASONIC	3
RACK / GABINETE	286
NORTH	228
RACK SOLUTIONS	54
SANUS	3
TRIPPLITE	1
RECEPTOR INALAMBRICO MICROFONO	5
INTELIX	2
SHURE	3
REDUCTOR RETROALIMENTACION	91
BEHRINGER	91
RELOJ DIGITAL	162
GALLEON	161
VALCOM	1
REPRODUCTOR DVD	181
SAMSUNG	181
ROTULADOR	74
PRIMERA TECHNOLOGY	74
SCANER	1
EPSON	1
SERVIDOR	72
GALLEON	1
HP	23
MARSHALL ELECTRONICS	6
SUPERMICRO	27
THINKMATE	15
SOPORTE	447
ACER	4
APC	9
CHIEF	4
MASTERVISION	5
MAX3KG	8
SOPORTES Y+	97
SOPY+	306

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”**

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

EQUIPO	CANTIDAD
VELLEMAN	14
SWITCH DE RED	103
CISCO	81
HP	3
NETGEAR	19
TIRAS DE CONTACTOS	351
TRIPP-LITE	351
TIRAS DE PARCHEO DE VIDEO	16
ECT	16
TRANSMISOR-RECEPTOR ACCESO	11
INTELIX	2
SHURE	6
STARTECH	3
TRIPPE	27
CARTONI	1
MAGNUS	2
MANFROTTO	24
UPS / NO BREAK	300
APC	50
CDP	17
COMPLET	18
PANAMAX	4
POWER-ALL	23
SOLA BASIC	187
TRIPP-LITE	1
VIDEO CAMARA	4
SONY	4

5.1 Infraestructura a considerar para administración de garantías

EQUIPO	CANTIDAD
AMPLIFICADOR DE AUDIO	1
QSC	1
AUDIFONOS	37
LOGITECH	36
MONITOR AUDIO TECHNICAL	1
BOCINA	29
LOGITECH	25
QSC	4
CAMARA CCTV	5
HIKVISION	5
CAMARA VIDEOCONFERENCIA	26
LOGITECH	6
MTQ	20
CODIFICADOR VIDEO	9
HIKVISION	9

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

EQUIPO	CANTIDAD
CONSOLA DE AUDIO	10
AUDIO2000	8
BLACK MAGIC	1
QSC	1
CONVERTIDOR DE VIDEO	9
KANEXPRO	9
DISTRIBUIDOR DE AUDIO	7
STARTECH	7
DISTRIBUIDOR DE AUDIO Y VIDEO	1
KOPUL	1
DISTRIBUIDOR DE VIDEO	2
KANEXPRO	1
KRAMER / VM-4H2	1
JOYSTICK	1
HIKVISION	1
LAPTOP	10
HP	10
MICROFONO	40
REDLEMON	20
RODE	6
SENNHEISER	14
NVR	1
HIKVISION	1
PANTALLA TV	5
Q80A	5
SERVIDOR	3
SUPERMICRO	3
SOPORTE DE TV	5
(EN BLANCO)	5
SWITCH DE RED	25
TP LINK	25
TARJETA CAPTURADORA DE VIDEO	11
DIAMOND	11

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.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

6.2 Severidad Normal

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

6.3 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.

6.4 Severidad Crítica

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

6.5 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.

Por otra parte, dentro de los entregables mensuales definidos en el punto denominado “ENTREGABLES”, se conformarán estadísticas obtenidas del CRM del CAT institucional, 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:

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

Mesa de Ayuda
Se deberá dar seguimiento al 100% de las solicitudes de servicio levantadas en el CAT, de acuerdo a los reportes de tiempo que este emite.
Mantenimiento Preventivo
Se deberá realizar el 100% de mantenimientos preventivos conforme al calendario acordado con la DEGT.
Reubicaciones
Se deberá realizar el 100% de las reubicaciones programadas entre “El Prestador del Servicio” y la DEGT, en caso de existir.
Administración de Garantías
Se deberá atender el 100% de las solicitudes de garantías solicitadas por la DEGT, en caso de existir.

A continuación, se muestra la clasificación de severidades y los respectivos tiempos de respuesta para el Soporte Remoto y Asesoría, Soporte Técnico en Sitio con Refacciones y Soporte Técnico en Sitio para Actualizaciones de Software, los cuales empezarán a contar **desde la apertura del caso en el CAT institucional**.

6.1 Severidad de los casos

SEVERIDAD	TIEMPO DE SOLUCIÓN
Normal	8 horas
Urgente	4 horas
Crítica	1 hora

EL TIEMPO DE SOLUCIÓN SERÁ CON BASE A LO QUE SEA REPORTADO POR LA HERRAMIENTA INSTITUCIONAL DEL CAT.

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

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- 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.

Los parámetros anteriores son enunciativos mas 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.

6.6 Disponibilidad de horario

El horario de servicio queda establecido de la siguiente manera:

Para la Mesa de Ayuda, Gerente del Servicio, Técnicos Operativos y Supervisores de Sitio:

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

Estos horarios no son limitativos, por lo que se debe considerar el personal de horarios extraordinarios como son: fines de semana y días festivos, aplicando para todos los inmuebles de “El Tribunal”, lo cual, de ser posible, se informará previamente, ya que independientemente de los horarios establecidos, los servicios se deberán proporcionar en un horario de 24 hrs. los 7 días de la semana.

En cada uno de los inmuebles se tendrá el formato de registro de asistencia en el cual, personal del “El Prestador del Servicio” registrará su nombre, hora de entrada/salida y firma.

7. DOCUMENTACIÓN A INTEGRAR EN LA PROPUESTA TÉCNICA

- Estructura organizacional donde se presenten al menos las siguientes posiciones con el nombre completo de cada persona que la ocupará, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico:
 - 1 Gerente del servicio

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- 1 Coordinador de Mesa de Ayuda
 - 1 Agente de mesa de ayuda
 - 1 Coordinador de laboratorio y garantías
 - 8 Supervisores de sitio
 - 11 Técnicos Operativos
- Carta de fabricante o de representante de marca, haciendo referencia al presente procedimiento, donde se avale que “El Licitante” cuenta con la capacidad para atender lo relacionado con la metodología de integración Q-sys, mantenimiento de equipo, refacciones y atención a garantías.
 - Carta compromiso manifestando que **acepta los términos de los servicios** a brindar, tiempos de respuesta, niveles de servicio y demás puntos marcados en el presente documento
 - Carta manifestando que es de su entero conocimiento que el **cambio del Gerente del Servicio** será autorizado únicamente por el personal autorizado que designe la DEGT, solo en el supuesto de que así lo haya requerido o por causas de fuerza mayor; en ambos casos, perfectamente justificado y documentado. Asimismo, deberá incluir los siguientes datos:
 - Nombre completo del Gerente del Servicio.
 - Teléfono de oficina/celular.
 - Correo electrónico.
 - Teléfono de la Mesa de Ayuda.

8. ENTREGABLES

“El Prestador del Servicio” se compromete a remitir dentro de los **primeros 5 días hábiles de cada mes**, los entregables correspondientes en las oficinas de la DEGT, ubicadas en Av. Niños Héroes núm. 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, debidamente verificados y acorde al sistema para el registro, seguimiento, documentación y cierre de reportes de la mesa de ayuda, sin errores ni inconsistencias.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

8.1 Documentación Inicial

“El Prestador del Servicio” deberá realizar las siguientes actividades **dentro de los primeros 7 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 que deberá incluir la siguiente documentación:
 - Calendario de mantenimientos preventivos.
 - Listado de personal (deberán incluirse nombres y fotografías digitales para la gestión de accesos a los inmuebles).
 - Formatos autorizados para reportes de manteniendo correctivo y mantenimiento preventivo.
 - Otras que resulten de la reunión.
- Carta donde se entrega el número telefónico local, así como el correo electrónico de “El Prestador del Servicio”, como punto de contacto con el personal autorizado de la DEGT.
- Organigrama con los nombres completos, cargo, teléfono y correo electrónico de contacto del personal de “El Prestador del Servicio”, el cual fue previamente evaluado en su propuesta técnica.
- Matriz de Escalamiento.
- Lay-Out del inventario, con los siguientes datos, como mínimo:
 - a. Número consecutivo
 - b. Descripción técnica del equipo
 - c. Marca del equipo
 - d. Modelo del equipo
 - e. Número de serie del equipo (en caso de no tenerlo, colocar un identificador único).
 - f. 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).
 - g. Ubicación (Área Específica del TSJCDMX)
 - h. Domicilio del Inmueble donde se ubica el equipo.
- 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”.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

8.2 Entregables Mensuales

“El Prestador del Servicio” deberá presentar dentro de los primeros cinco días hábiles a mes vencido la siguiente documentación solicitada SIN ERRORES ORTOGRÁFICOS NI INCONSISTENCIAS:

- 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 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.

MESA DE AYUDA:

- **Reporte mensual para proveedores** obtenido del CAT Institucional el cual presenta las solicitudes (tickets) levantados, resueltas (apoyos, asesorías, solicitudes de servicio de soporte técnico).
- **Estadísticas** del mes en cuestión.

SOPORTE REMOTO Y ASESORÍA, SOPORTE TÉCNICO EN SITIO CON REFACCIONES Y SOPORTE TÉCNICO EN SITIO PARA ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE:

- **Órdenes de servicio de mantenimiento correctivo** debidamente validadas y con el visto bueno del personal de la DEGT que supervisó la actividad.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

- **Reportes de mantenimiento preventivo** debidamente validados y con el visto bueno del personal de la DEGT que supervisó la actividad. (Solo aplica para los periodos de

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

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”).

REUBICACIONES:

- Reporte detallado de **Reubicaciones de Salas o Equipos** llevadas a cabo en el mes en cuestión (en caso de existir).

GENERALES:

- En caso de existir, **minutas, oficios, correos** y demás comunicados que se hayan realizado en el mes en cuestión y que determinen acuerdos entre la DEGT y “El Prestador del Servicio” o que ayuden a la mejora del servicio.
- Documentación por **cambio de equipo**, en caso de existir.

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 serán a entera satisfacción de “El Tribunal”, por lo que, de haber inconsistencias, errores, faltas de ortografía o con formato inadecuado, podrá ser causal para la no recepción de los entregables, sin perjuicio de las penalizaciones a que hubiere lugar por retraso.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

8.3 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

9. PENALIZACIONES

En caso de haber incumplimiento en cualquiera de los puntos que conforman el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a la Infraestructura de Audio y Video de Salas Orales, “El Tribunal” aplicará las penalizaciones que correspondan a “El Prestador del Servicio”, de acuerdo a lo siguiente:

Entregables mensuales	
0.01 por el monto total facturado mensual antes del IVA, por cada día hábil de retraso en la entrega de la documentación descrita en el punto denominado “ENTREGABLES” del presente documento.	
Soporte Remoto y Asesoría, Soporte Técnico en Sitio con Refacciones y Soporte Técnico en Sitio para Actualizaciones de Software	
SEVERIDAD	PENALIZACIÓN
Normal	0.003 por el monto total facturado mensual antes del IVA, por cada hora de retraso por ticket levantado aplicable.
Urgente	0.005 por el monto total facturado mensual antes del IVA, por cada hora de retraso por ticket levantado aplicable.
Crítico	0.008 por el monto total facturado mensual antes del IVA, por cada hora de retraso por ticket levantado aplicable.
Inventario	
0.01 por el monto total facturado mensual antes del IVA, por día hábil de retraso en la entrega de la documentación correspondiente a la actualización del inventario de la infraestructura de audio y video de Salas Orales, de acuerdo a los puntos denominados “Mantenimiento preventivo” y “ENTREGABLES” del presente documento.	

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2022
“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA
INFRAESTRUCTURA DE AUDIO Y VIDEO DE SALAS ORALES”**

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

Mantenimientos preventivos
0.01 por el monto total facturado mensual antes del IVA, por cada día natural de retraso en la realización de mantenimientos preventivos de acuerdo al calendario establecido con la DEGT y a lo descrito en el punto denominados “Mantenimiento preventivo” y “Documentación Inicial”
Asistencia del personal en sitio
0.002 por el 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”.
Reubicaciones
0.004 por el monto total facturado mensual antes del IVA, por cada día natural de retraso en la conclusión de las reubicaciones solicitadas por la DEGT.
Administración de garantías
0.004 por el monto total facturado mensual antes del IVA, por cada día natural de retraso en la atención a solicitudes de administración de garantía solicitadas por la DEGT.

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

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”.