Se manifiesta que el archivo publicado es la mejor versión disponible con la que cuenta el Instituto Mexicano del Seguro Social.

IMSS	**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número** **DC21S175**

Contrato Abierto para la prestación del "Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)", que celebran por una parte, el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará **"EL INSTITUTO"**, representado en este acto por la **C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA**, en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, y por la otra parte, la empresa denominada **ATENCIÓN CORPORATIVA DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominará **"EL PROVEEDOR"**, representada por el **C. JORGE LUIS VERDIGUEL VÁZQUEZ**, en su carácter de Representante Legal, y a quienes en forma conjunta se les denominará **"LAS PARTES"**, al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

D E C L A R A C I O N E S

I.- "EL INSTITUTO" declara que:

I.1.- Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4° y 5° de la Ley del Seguro Social.

I.2.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251, fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- La C. María Gabriela Quintanar Olvera, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, quien acredita su personalidad mediante nombramiento expedido a su favor, contenido en el oficio número 09 52 17 1000/397, de fecha 17 de mayo de 2021, registrado bajo el número 2021/125 en términos de lo dispuesto en los artículos 75 fracción VI y 77 fracción XI del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, suscrito por el Titular de la Dirección de Administración, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 69 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como en los numerales 7.1.3.2.2 apartado 12 del Manual de Organización de la Dirección de Administración del Instituto Mexicano del Seguro Social y 5.4.13 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

I.4.- El C. Jaime Enrique Galindo Polanco, Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo de **"EL INSTITUTO"**, funge como administrador del presente contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades se requiere de la prestación del "Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)", solicitado por la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional y la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

I.6.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la cuenta número 42062493 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000119712-2021, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central de fecha 04 de mayo de 2021, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

I.7.- Con fecha 21 de Mayo de 2021, en la Sesión Extraordinaria número 03/2021, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), dictaminó procedente el supuesto de excepción al Procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del "Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)", para cubrir las necesidades de **"EL INSTITUTO"**, mediante Acuerdo número AC-08/SE-03/2021.

I.8.- Con fecha 1 de junio de 2021, mediante oficio número 09 53 84 61 1CFJ/2021/**4912**, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, notificó a **"EL PROVEEDOR"** la adjudicación del procedimiento mediante Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E118-2021**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los relativos de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia, como se detalla en el **Anexo 2 (dos)**, del presente instrumento jurídico.

I.9.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81, fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido en la solicitud de cotización y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en la solicitud de cotización.

I.10.- Señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Calle Durango número 291, piso PH, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México.

II.- "EL PROVEEDOR" declara, a través de su Representante Legal, que:

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 34,284 de fecha 21 de noviembre de 1996, pasada ante la fe del Licenciado Raúl Name Neme, Titular de la Notaría Pública número 13 del Distrito Judicial de Texcoco, Estado de México; inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil número 217274.

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

II.2.- El C. Jorge Luis Verdiguel Vázquez, acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 25,683 de fecha 01 de octubre de 2009, pasada ante la fe del Licenciado Francisco Talavera Autrique, Titular de la Notaría Pública número 221 del Distrito Federal; y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

II.3.- Su objeto social conforme a sus Estatutos consiste, entre otros, en la compra, venta, importación, exportación, distribución, arrendamiento y comercio en general, de toda clase de equipo de fotocopiado; el ensamble y armado de copiadoras; la adquisición de materia prima, equipo, herramientas y maquinaría necesarios para el ensamble y armado de copiadoras.

II.4.- Cuenta con los registros siguientes:

- Registro Federal de Contribuyentes número: **ACM9611211J5**.
- Registro Patronal ante **"EL INSTITUTO"** y **EL INFONAVIT** número: [redacted]

II.5.- Cuenta con el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como a lo dispuesto por las Reglas 2.1.31 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021, publicada el 29 de diciembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.6.- Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por **"EL INSTITUTO"** exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

II.7.- Cuenta con el documento correspondiente vigente, expedido por **"EL INSTITUTO"** sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el mismo de fecha 3 de abril de 2015, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

En caso de incumplimiento en sus obligaciones en materia de seguridad social, solicita se apliquen los recursos derivados del presente contrato, contra los adeudos que, en su caso, tuviera a favor de **"EL INSTITUTO"**.

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: REGISTRO PATRONAL, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

II.8.- Cuenta con el documento correspondiente vigente, expedido por el INFONAVIT en los términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.9.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.10.- Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** y cualquier otra entidad fiscalizadora, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera, generada desde el procedimiento de adjudicación hasta la conclusión de la vigencia, a efecto de ser sujetos a fiscalización de los recursos de carácter federal.

II.11.- Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae en el presente contrato.

II.12.- Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato, señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos que deriven del presente contrato, el ubicado en Avenida Observatorio número 444, Colonia 16 de Septiembre, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11810, en la Ciudad de México; teléfono: (55) 5627-5700; correo electrónico: ventas@atencion.com.

Hechas las declaraciones anteriores, **"LAS PARTES"** convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el "Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)", cuyas características, cantidades, alcances y especificaciones se describen en los **Anexos 1 (uno)** y **2 (dos)** del presente instrumento jurídico, así como a las condiciones de la solicitud de cotización y el oficio de notificación de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **$24,000,000.00 (VEINTICUATRO MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **$60,000,000.00 (SESENTA MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

"LAS PARTES" convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, de acuerdo con los precios unitarios pactados, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

TERCERA.- FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.- Se efectuará el pago a **"EL PROVEEDOR"** por mes vencido, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

Para lo anterior, el administrador del contrato deberá haber validado y aprobado los servicios efectivamente devengados por **"EL PROVEEDOR"**, así como el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) correspondiente.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar al administrador del contrato y a los representantes a nivel Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada los informes establecidos en el Anexo Técnico que se agrega al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**. Lo anterior, para que estén en posibilidad de realizar la validación del servicio; así como del proceso de cálculo de penas convencionales y/o deducciones, según sea el caso.

Una vez realizado el cálculo correspondiente, el administrador del contrato hará de conocimiento a **"EL PROVEEDOR"** el monto correspondiente a las penas convencionales y/o deducciones a la que, en su caso, se haya hecho acreedor.

"EL PROVEEDOR" deberá presentar la nota de crédito correspondiente al administrador del contrato de acuerdo con sus ámbitos de competencia, para poder llevar a cabo la firma del acta de aceptación de servicios.

De acuerdo con lo anterior, y previa validación de la prestación de los servicios señalados en el acta de aceptación de servicios, el administrador del contrato podrá autorizar la emisión de la correspondiente acta de aceptación de servicios.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar el CFDI por los servicios efectivamente devengados correspondientes al mes de que se trate, en la Coordinación Técnica de Servicios Administrativos adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicada en Calle de Tokio número 80, 5° piso, Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código

Postal 06600, en la Ciudad de México, el CFDI deberá reunir los requisitos establecidos en la ley de la materia, indicando los servicios entregados, número de proveedor y número de contrato. Una vez validada la documentación anterior y previo cotejo por parte del administrador del contrato, se procederá a su liberación con la documentación soporte de **"EL PROVEEDOR"**, para que éste la entregue ante la División de Trámite de Erogaciones.

Asimismo, el administrador del contrato entregará a **"EL PROVEEDOR"** a más tardar en 5 (cinco) días hábiles posteriores a la firma del contrato el listado de los domicilios de las Coordinaciones Delegacionales de Informática, así como el nombre y cargo del personal designado en cada Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada, a efecto de que dicho personal realice la validación de los servicios conciertes a su Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.

Es importante que **"EL PROVEEDOR"** mantenga un proceso eficiente en cuanto a la entrega de la documentación soporte, los CFDI y las notas de crédito de cada mes, con el fin de evitar la acumulación de periodos anteriores al que pertenecen. Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar al administrador, un informe en el que precise la aplicación de penalizaciones y deducciones a las que se haya hecho acreedor a nivel delegacional durante el mes que reporta, en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales posteriores al vencimiento del mes que corresponda.

El pago se realizará en Moneda Nacional, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos", sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que **"EL PROVEEDOR"** presente en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel número 15 (esquina con Gómez Pedraza), Colonia San Miguel Chapultepec, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11850, en la Ciudad de México, dentro del horario comprendido de las 9:00 a las 14:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles, petición por, escrito, indicando razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, (número de clave bancaria estandarizada), banco sucursal y plaza, así como y número de proveedor asignado por **"EL INSTITUTO"**.

"EL PROVEEDOR" deberá expedir sus CFDI, en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.

"EL PROVEEDOR", para cada uno de los pagos que efectivamente reciba, de acuerdo con esta cláusula, deberá de expedir a nombre de **"EL INSTITUTO"**, el "CFDI con complemento

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

para la recepción de pagos", también denominado "recibo electrónico de pago", el cual elaborará dentro de los plazos establecidos por las disposiciones fiscales vigentes y lo cargará en el portal de servicios a proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"**.

Para la validación de dichos comprobantes **"EL PROVEEDOR"** deberá cargar en internet, a través del portal de servicios a proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"** el archivo en formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes válidos serán procedentes para pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación; para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** proporcionará con oportunidad su número de cuenta, CLABE, banco y sucursal, a menos que **"EL PROVEEDOR"** acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada, a través del esquema interbancario si la cuenta bancaria de **"EL PROVEEDOR"** está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios), si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

El administrador del contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo con lo normado en el anexo "Cuentas Contables" del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

En ningún caso se deberá autorizar el pago del servicio, sí no se ha determinado, calculado y notificado a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales o deducciones pactadas en el presente contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar ante el SAT los CFDI a favor de **"EL INSTITUTO"** previamente validados en el portal de servicios a proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al administrador del contrato para su autorización expresa, debiendo éste informar a las áreas de trámite de erogaciones de dicha justificación y reposición del CFDI en su caso.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar el CFDI a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar el contrato y su dictamen presupuestal en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

"EL PROVEEDOR", durante la vigencia del presente contrato, se obliga a presentar a **"EL INSTITUTO"**, junto con el CFDI respectivo la constancia positiva y vigente emitida por el INFONAVIT y la "Opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social", vigente y positiva, la cual puede ser consultada a través de la página electrónica http://www.imss.gob.mx/tramites/cumplimiento-obligaciones, en los términos requeridos por **"EL INSTITUTO"**.

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI ni realice al PREI Millenium de manera electrónica, deberán contener la firma de recepción y de autorización para el trámite de pago de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos" vigente, así como el Acta de Entrega-Recepción.

Para que **"EL PROVEEDOR"** pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** con un mínimo de 5 días naturales anteriores a la fecha de pago programada; el administrador del contrato o, en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de realizar el proceso, conforme al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

"EL PROVEEDOR" podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo con **"EL INSTITUTO"**.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** reciba pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL INSTITUTO"**.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su CFDI con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones no se computará dentro del plazo estipulado para el pago.

El administrador del contrato llevará a cabo la valoración de la procedencia del pago por concepto de gastos no recuperables conforme a lo previsto en los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en

relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previa solicitud por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, acompañada de los documentos siguientes:

• Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que haya realizado los trámites relacionados con el procedimiento de contratación.

• El CFDI que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del RCFF y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.

• La solicitud la realizará al administrador del contrato para la determinación de la procedencia del pago y, en su caso, elaborar el finiquito y remitirlo para el pago respectivo a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas.

El pago del servicio quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso y/o por concepto de deducciones. En ambos casos, **"EL INSTITUTO"** realizará las retenciones correspondientes sobre el CFDI que se presente para pago. En el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar a **"EL INSTITUTO"** el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** de este instrumento jurídico, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización y oficio de notificación de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, este último se agrega al **Anexo 2 (dos)**, y de acuerdo con lo siguiente:

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El servicio iniciará a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de octubre de 2021.

"EL PROVEEDOR" se obliga a cumplir con los plazos indicados en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se integran en el presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

Lo anterior de conformidad con los artículos 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 de su Reglamento.

LUGAR.- "EL PROVEEDOR" se obliga expresamente a prestar el servicio en los inmuebles a que se hace referencia en el Anexo 1 "Relación de Inmuebles con Cobertura Inicial", integrado en el Anexo Técnico que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

No obstante, **"EL INSTITUTO"** podrá durante la vigencia del presente contrato, dar de alta o de baja inmuebles de acuerdo con sus necesidades de operación, sin que esto cause costos adicionales o penalizaciones para **"EL INSTITUTO"**.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones que se integran en el presente contrato como **Anexo 1 (uno)**, así como a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica que se agregan en el **Anexo 2 (dos)**.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, **"EL INSTITUTO"** no dará por aceptado el servicio objeto de este contrato.

QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de notificación de adjudicación y hasta el 31 de octubre de 2021.

SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS DE COBRO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a no transferir o ceder por ningún título, en forma total o parcial, a favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato; a excepción de los derechos de cobro, debiendo, en este caso, solicitar por escrito el consentimiento de **"EL INSTITUTO"** a través del administrador del presente contrato para tal efecto.

"EL PROVEEDOR" deberá presentar la solicitud correspondiente dentro de los 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, a la que deberá adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe transfiere, y demás documentos sustantivos de dicha transferencia, lo cual será necesario para efectuar el pago correspondiente.

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por **"EL PROVEEDOR"** se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- Conforme a lo previsto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros. Asimismo, se obliga a cumplir cabalmente el objeto del presente contrato y a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"**; por lo que responderá de los defectos y vicios ocultos que afecten la calidad de los servicios entregados, tanto durante el tiempo de vigencia de este contrato como durante la vida útil del bien, así como a responder de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido en los términos señalados en el Código Civil Federal.

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

Lo anterior, de acuerdo a la Póliza de Responsabilidad Civil descrita en la Cláusula Décima, inciso a), del presente contrato.

OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.- Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"** conforme a la legislación aplicable en la materia.

"EL INSTITUTO" sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de acuerdo con lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

"EL PROVEEDOR", en su caso, cumplirá con la inscripción de sus trabajadores en el régimen obligatorio del Seguro Social, así como con el pago de las cuotas obrero-patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social. **"EL INSTITUTO"**, a través del Área fiscalizadora competente, podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de dicha obligación.

"EL PROVEEDOR" que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, acepta que **"EL INSTITUTO"** las compense con el o los pagos que tenga que hacerle por concepto de contraprestación por la contratación del servicio.

NOVENA.- PROPIEDAD INTELECTUAL, PATENTES Y/O MARCAS.- "EL PROVEEDOR" se obliga para con **"EL INSTITUTO"**, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, si con motivo de la entrega de los bienes se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

Por lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

"EL PROVEEDOR" deberá presentar escrito a **"EL INSTITUTO"** en el que se obliga a liberarlo de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de **"EL INSTITUTO"** por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico a **"EL PROVEEDOR"**, para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de **"EL INSTITUTO"** de cualquier

controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 45, fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Asimismo, **"LAS PARTES"** se obligan a lo señalado en el numeral 19 de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

DÉCIMA.- GARANTÍAS.- "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a **"EL INSTITUTO"** las garantías que a continuación se indican:

a) **PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.-** A fin de garantizar la prestación del servicio y el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que sean estipuladas en el contrato, **"EL PROVEEDOR"** se obliga frente a **"EL INSTITUTO"** a mantener durante la vigencia de este contrato una póliza de responsabilidad civil, contratada con empresa aseguradora legalmente autorizada y a entregar al administrador del contrato a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato. La póliza de responsabilidad civil correspondiente será por el 10% (diez por ciento) del importe máximo total del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.). Dicha póliza cubrirá daños que puedan sufrir los bienes muebles e inmuebles y a terceras personas, durante la prestación de los servicios objeto de este contrato o de cualquier causa imputable a **"EL PROVEEDOR"** o a su personal, la cual deberá mantener vigente durante el periodo del contrato.

   En caso de que **"EL PROVEEDOR"** tenga contratada póliza general de responsabilidad civil, éste presentará carta original emitida por la aseguradora en la que se precisará que el contrato celebrado con **"EL INSTITUTO"** se encuentra cubierto bajo esa póliza, el plazo para la presentación de dicha carta será el mismo que se señaló en el párrafo que antecede.

   En el supuesto de que no se presente la póliza dentro del plazo señalado, **"EL INSTITUTO"** podrá apercibir a **"EL PROVEEDOR"** en el sentido de que para el caso de que persista el incumplimiento, se verá obligado a iniciar el procedimiento de rescisión administrativa del presente contrato, en los términos de la ley en la materia.

b) **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al inicio de los servicios, en términos de la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos del artículo 81 fracción VI del

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del "Instituto Mexicano del Seguro Social" por un monto equivalente al 10% (diez por ciento) sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a **"EL INSTITUTO"** la póliza de fianza antes señalada, en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291, 10º piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, apegándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** una vez que **"EL INSTITUTO"** le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a **"EL PROVEEDOR"** siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato; para lo anterior, deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

ENDOSO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.- En el supuesto de que **"EL INSTITUTO"** y por así convenir a sus intereses, decidiera modificar en cualquiera de sus partes el presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a otorgar el endoso de la póliza de garantía originalmente entregada, en el que conste las modificaciones o cambios en la respectiva fianza, observándose los mismos términos y condiciones señalados en la presente cláusula para la entrega de la garantía de cumplimiento, debiéndola entregar **"EL PROVEEDOR"** a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del convenio respectivo.

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- "EL INSTITUTO" llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato en los casos siguientes:

a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.

b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.

c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, **"EL PROVEEDOR"** no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, de conformidad con la Cláusula Décima, inciso b).

d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

De conformidad con el artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.- De conformidad con lo establecido en los artículos 45, fracción XIX, 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la pena convencional aplicable a **"EL PROVEEDOR"**, por atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día natural de atraso, sin considerar el I.V.A., y se calculará conforme a lo señalado en el numeral 11 de los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

El administrador del presente contrato será el responsable de determinar, calcular y aplicar las penas convencionales, vigilando los correspondientes registro o captura y validación en el sistema PREI Millenium, así como de notificarlas a **"EL PROVEEDOR"** personalmente, mediante oficio o por medios de comunicación electrónica.

"EL INSTITUTO" descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir a **"EL PROVEEDOR"**. Por lo tanto, **"EL PROVEEDOR"** autoriza a descontar las cantidades que resulten de aplicar las sanciones señaladas en párrafos anteriores, sobre los pagos que éste deba cubrirle a **"EL INSTITUTO"** durante el período en que incurra y/o se mantenga en atraso con motivo de la prestación del servicio.

Para autorizar el pago del servicio, previamente **"EL PROVEEDOR"** tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el presente contrato. El administrador del presente contrato será el responsable de verificar que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del atraso.

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.- Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, por la entrega parcial o deficiente del servicio, se hará acreedor a una sanción conforme los conceptos y niveles de servicio señalados en el numeral 12 de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

El administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrán ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

En caso de que se exceda se podrá proceder a la rescisión del contrato.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.- De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 102 de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio, objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"** o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA QUINTA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.- En caso fortuito o fuerza mayor, bajo su responsabilidad, **"EL INSTITUTO"** podrá suspender la prestación del servicio en términos del artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en cuyo caso únicamente se pagarán aquéllos que hubiesen sido efectivamente prestados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL INSTITUTO"**, se pagarán previa solicitud de **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables de conformidad con el artículo 102, fracción II, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual deberá presentar su solicitud a **"EL INSTITUTO"** para su revisión y validación, una relación pormenorizada de los gastos, los cuales deberán estar debidamente justificados, sean razonables, se relacionen directamente con el objeto del servicio contratado y a entera satisfacción del administrador del presente contrato.

DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en cualquiera de las causales que se señalan en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones y las que se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al inicio de los servicios.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando se compruebe que el servicio ha sido prestado con alcances y características distintas a las pactadas.

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

4. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.
5. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
6. Cuando de manera reiterativa y constante, **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte de **"EL INSTITUTO"** con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona, o por ubicarse en los límites de incumplimientos previstos en la cláusula de penas convencionales y/o deducciones del presente instrumento.
7. Cuando se sitúe en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
8. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente del presente contrato.
9. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.

DÉCIMA SÉPTIMA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO", en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"** de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.

b) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.

c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a), de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda este contrato, **"EL INSTITUTO"** no aplicarán las penas convencionales, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

En caso de que **"EL INSTITUTO"** determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto de la prestación del servicio por **"EL PROVEEDOR"** hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL INSTITUTO"**, bajo su responsabilidad, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este contrato, **"EL PROVEEDOR"** presta el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"** por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con el servicio y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

"EL INSTITUTO" podrá determinar no dar por rescindido este contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"EL INSTITUTO"** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido este contrato, **"EL INSTITUTO"** establecerá, con **"EL PROVEEDOR"**, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA OCTAVA.- RELACIÓN LABORAL.- "LAS PARTES" convienen en que **"EL INSTITUTO"** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral para con **"EL PROVEEDOR"** ni para con los trabajadores que el mismo contrate para la realización del objeto del presente instrumento jurídico, toda vez que dicho personal depende exclusivamente de **"EL PROVEEDOR"**.

Por lo anterior, no se le considerará a **"EL INSTITUTO"** como patrón, ni aún substituto, y **"EL PROVEEDOR"** expresamente lo exime de cualquier responsabilidad de carácter civil, fiscal, de seguridad social, laboral o de otra especie, que en su caso pudiera llegar a generarse.

"EL PROVEEDOR" se obliga a liberar a **"EL INSTITUTO"** de cualquier reclamación de índole laboral o de seguridad social que sea presentada por parte de sus trabajadores, ante las autoridades competentes.

DÉCIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD.- Toda la información a la cual tenga acceso **"EL PROVEEDOR"** su personal, terceros que lo apoyen utilizada en la prestación del servicio y que sea propiedad de **"EL INSTITUTO"**, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo. Por esta razón, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a utilizarlas exclusivamente para cubrir los servicios requeridos y no divulgar por ningún medio dicha información; las obligaciones respectivas de confidencialidad a cargo de **"EL PROVEEDOR"** se sujetarán a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y a su Reglamento.

Por lo anterior **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar al administrador del presente contrato, una Carta en papel membretado firmada por su representante legal en la que cual acepta que tanto su representada como su personal reconocen que queda prohibida la difusión total o parcial de toda información en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, y en general por ningún medio la información que se le proporcione o tenga acceso en beneficio propio o de terceras personas, asumiendo la responsabilidad civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole por el uso indebido o no autorizado que se tenga de la misma.

Asimismo, deberá incluir en dicha carta que se obliga a mantener estricta confidencialidad de la información y/o documentación que sea proporcionada por **"EL INSTITUTO"** para la implementación y operación del servicio solicitado y/o aquella a la que tenga acceso derivado de la operación o monitoreo, bajo la pena de incurrir en responsabilidad penal, civil o de otra índole, y por lo tanto, no podrá ser divulgada, transmitida, ni utilizada en beneficio propio o de tercero.

Además, deberá incorporar en la misma carta que se compromete a adoptar precauciones razonables para proteger la información confidencial que **"EL INSTITUTO"** proporcione como si se tratase de la propia. Por tal motivo, asume expresamente cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento por parte de sus respectivos empleados o consultores a las obligaciones de confidencialidad antes señaladas.

VIGÉSIMA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** podrá celebrar por escrito Convenio Modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

PRÓRROGAS.- Asimismo, se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO"**, lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. **"EL PROVEEDOR"**

puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

Cualquier modificación a los derechos y obligaciones estipuladas por **"LAS PARTES"** en el presente contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

VIGÉSIMA PRIMERA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- El C. Jaime Enrique Galindo Polanco, Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo de **"EL INSTITUTO"**, funge como administrador del contrato, responsable de administrar y verificar su cumplimiento, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administrador del contrato que se agrega al presente como **Anexo 3 (tres)** y el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente con dicho servidor público de **"EL INSTITUTO"** tendrá carácter de ADMINISTRADOR DEL CONTRATO la persona que sustituya al servidor público en el cargo, conforme a la designación correspondiente.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.- En cualquier momento, **"EL PROVEEDOR"** o **"EL INSTITUTO"** podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por los artículos 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 128 de su Reglamento.

VIGÉSIMA TERCERA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación forman parte integrante del presente contrato.

Anexo 1 (uno)	"Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo, Anexo Técnico y Términos y Condiciones"
Anexo 2 (dos)	"Propuesta Técnica, Propuesta Económica y Oficio de Notificación de Adjudicación"
Anexo 3 (tres)	"Documento de Designación de Administrador del Contrato"

VIGÉSIMA CUARTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- "LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y supletoriamente al Código Civil Federal, a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, al Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos aplicables en la materia.

VIGÉSIMA QUINTA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **"LAS PARTES"** se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas **"LAS PARTES"** del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por triplicado, en la Ciudad de México, el **16 de junio de 2021**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA
Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

"EL PROVEEDOR"
ATENCIÓN CORPORATIVA DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

C. JORGE LUIS VERDIGUEL VÁZQUEZ
Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

C. JAIME ENRIQUE GALINDO POLANCO
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo

RRSR/HRJ/JMHN/JAIS

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

IMSS	**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	Contrato Número DC21S175

ANEXO 1

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO, ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **50** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACIÓN FINANCIERA
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000119712-2021

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Oficinas Centrales
580000 Coord de Servici Administra

Concepto: OFICIO NO. 619 RECIBIDO EL 30/04/2021 "SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN (SERADI)" PARA EL EJERCICIO 2021.

Fecha Elaboración: 04/05/2021

Total Comprometido (en pesos): $ 108,302,454.67
Cuenta: 42062493 Serv Int Infraestructura Compu Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
Partida Presupuestaria SHCP: 31904 Servicios integrales y de infraestructura de cómputo

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	29,354.2	11,278.3	11,278.3	11,278.3	11,278.3	11,278.3	11,278.3	11,278.3

DISPONIBLE (en miles de pesos)

0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7,622.6	7,622.6	7,622.6	7,622.6	7,622.6	7,622.6

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millenium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Jessica Miranda Vega

Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No.

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) : $ .00

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Se firma por ausencia de conformidad con el Memorándum Interno 0990016B3000/6BA1/00004 del 10 de enero de 2020, donde la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación autoriza a los Jefes de Área firmen los oficios de su competencia.

Clave: 6170-009-001

Atentamente

L.C. Carlos Osvaldo Mata Bernal
Jefe de Área de Control Presupuestal de Áreas Normativas

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO

"ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ALCANCES DEL SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN"

(SERADI)

2021

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contenido

1. Introducción 5
2. Situación actual 5
3. Objeto del Servicio 7
4. Requerimientos y alcances del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI). 7
4.1 Ubicación de los Inmuebles 7
4.1.1 Ubicación de los Inmuebles con Cobertura Inicial del Servicio. 7
4.2 Estimación de usuarios en el Instituto en los inmuebles con cobertura inicial de servicio 7
4.3 Volúmenes aproximados de Impresión actual 9
4.5 Vigencias 9
4.4.1 Para la Implementación 9
4.4.2 Plazo del Servicio 10
4.4.3 Del Contrato 10
4.6 Horario del Servicio 10
4.7 Aspectos Generales del Servicio 11
4.8 Asignación de Personal para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI). 15
4.9 Transferencia de Conocimiento 17
4.10 Suministro de Equipo 17
4.9.1 Perfiles de Equipos 17
4.9.2 Suministro Inicial de Equipos 18
4.9.3 Suministro de requerimientos de equipo 18
5. Implementación y operación del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI). 18
5.1 Puesta en operación y entrega de equipos 23
5.2 Reubicación de equipos 24
5.3 Adición o baja de equipos y/o inmuebles. 24
5.4 Licenciamiento 25
5.5 Compatibilidad y Conectividad (física y lógica) 26
6. Solución de monitoreo de disponibilidad y operación de los equipos 28
7. Solución de contabilidad de servicios prestados. 31
8. Solución de Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) 32
9. Servicios bajo demanda 37
10. Acciones posteriores a la firma del contrato y previo al inicio del servicio 38
11. Obligaciones del Proveedor a la conclusión del contrato 38
12. Niveles de servicio aplicables. 40
12.1 Métricas por Incumplimiento al Inicio del Servicio 40

12.2 Métricas por Incumplimiento a los Niveles de Servicio 41
13. Clave CUCOP 42
14. PERFIL DEL PROVEEDOR 42
15. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 49
Anexo 1 "Relación de inmuebles con cobertura inicial" 50
Anexo 2 "Especificaciones técnicas mínimas detalladas por perfil" 54

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	*08/11/2020*	*Creación del documento*	*Benjamin Vargas Flores*
0.2	*08/11/2020*	*Revisión del Documento*	*Carlos Iván Salinas Cruz* *Mario Hernández Velázquez*
1.0	*08/11/2020*	*Aprobación del Documento*	*Jaime Enrique Galindo Polanco*

1. Introducción

El Instituto requiere del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI) que le permita contar con una solución llave en mano para el aprovisionamiento de infraestructura tecnológica, suministro de consumibles, monitoreo, soporte técnico y mantenimiento que atienda las necesidades de impresión y digitalización de sus diferentes áreas administrativas, mediante la modalidad de pago bajo demanda.

Este servicio se prestará inicialmente en los inmuebles descritos en el numeral 4.1 (Ubicación de los inmuebles) de este documento

2. Situación actual

Actualmente el servicio de impresión se brinda mediante el uso de multifuncionales del Alto Volumen, multifuncionales blanco y negro; multifuncionales a color, impresoras portátiles, y servidores de impresión y software de transformación (Adobe Destiller, VIPP, licencia Vi Compose designer 1 licencia y Vi Compose Visor 44 licencias, entre otros) permitiendo de manera descentralizada imprimir, fotocopiar y digitalizar la información que requieren las áreas del Instituto, para atender sus necesidades, el prestador de servicio utiliza aproximadamente de acuerdo con la ultima información que se tiene, la siguiente infraestructura.

- 104 Multifuncionales de Alto Volumen
- 1,305 Multifuncionales (blanco/negro)
- 181 Multifuncionales (color)
- 50 Iimpresoras y equipos portátiles (bajo demanda)

Mediante el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización de manera enunciativa y no limitativa se lleva a cabo la impresión de diversos documentos involucrados en la recaudación y atención a patrones y trabajadores; contando al día de hoy con aproximadamente 15 formas (plantillas) predefinidas a las cuales se agrega información (datos variables) proveniente de archivos planos. Alguna de estas formas cuenta con elementos de seguridad tales como códigos de barras.

De las 15 formas (plantillas), actualmente para tres casos, los reportes provienen de servidores con sistema operativo Unix, y que son previamente formateados mediante shells. La impresión, se envía a los equipos de impresión mediante línea de comando desde el sistema operativo Unix.

La impresión de las 15 formas (plantillas) se realiza mayormente a dos caras (dúplex), el mayor volumen de impresión se realiza durante los dos primeros días de cada mes con la producción de las cédulas de liquidación de cuotas obrero-patronales. Dicha impresión se lleva a cabo en

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

dos emisiones: Mensual y Bimestral. Por esta razón, en los meses pares el volumen de impresión se duplica. Para ambos casos se manejan. ciclos de impresión en cada sitio de por lo menos 48 horas continuas (días críticos). Existen otros ciclos de impresión con un volumen inferior, los cuales se dan entre la primera y tercera semana de cada mes; sin embargo, pueden existir otros ciclos de impresión imprevistos a lo largo de todo el mes.

En términos generales el proceso de impresión de al menos 10 plantillas se lleva a cabo de la siguiente forma:

1. Se genera el archivo de datos (texto plano), el cual contiene en la primera línea el nombre del archivo a ejecutar. El archivo descrito en la cabecera contiene la programación necesaria para colocar los datos variables (archivo de datos) en la posición adecuada en la forma (plantilla); así como el nombre de las formas a utilizar.
2. Se realiza la impresión de los documentos en línea

Actualmente se genera un archivo en formato PDF para su posterior impresión y generación de archivo de respaldo.

Por otra parte, a manera de referencia, a continuación se describe brevemente la situación actual de los componentes infraestructura existente en las unidades administrativas que requerirán el servicio:

- Las áreas usuarias del servicio cuentan con una capacidad instalada de aproximadamente 49,802 equipos de cómputo (entre móviles y de escritorio), mismos que son susceptibles de utilizar los servicios de impresión, fotocopiado y digitalización.
- El sistema operativo de los equipos de cómputo es Microsoft Windows en versiones 7, 8 y 8.1 (en proceso de migración a Windows 10); así como Mac OS. Así mismo, la suite de oficina; es Microsoft Office 2010 y 2013.
- El Instituto cuenta con una red privada virtual (VPN-MPLS) que interconecta sus inmuebles de la misma para el envío de voz, datos y video
- Los diferentes inmuebles cuentan con redes de área local (LAN), existiendo conectividad alámbrica e inalámbrica.
- La solución actual utiliza el protocolo ligero de acceso a directorios (LDAP) para la identificación de usuarios mediante los servicios de directorio activo, el cual está basado en Windows Server 2012.

3. Objeto del Servicio

Contar con un Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI) que le permita al Instituto contar con una solución llave en mano para el aprovisionamiento de infraestructura tecnológica, suministro de consumibles, monitoreo, soporte técnico y mantenimiento que atienda las necesidades de impresión, fotocopiado y digitalización de sus diferentes áreas administrativas, mediante la modalidad de pago bajo demanda.

4. Requerimientos y alcances del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

4.1 Ubicación de los Inmuebles

4.1.1 Ubicación de los Inmuebles con Cobertura Inicial del Servicio.

Se proporciona la ubicación de inmuebles (anexo 1 "Relación de Inmuebles con Cobertura Inicial") donde de forma inicial se prestará el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización; no obstante, el Instituto podrá durante la vigencia del contrato, dar de alta o de baja inmuebles de acuerdo con sus necesidades de operación, sin que esto cause costos adicionales o penalizaciones para el Instituto.

4.2 Estimación de usuarios en el Instituto en los inmuebles con cobertura inicial de servicio

A continuación, se proporciona información de referencia de manera enunciativa y no limitativa que puede servir para el cálculo del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización, aclarando que dicha información corresponde a los datos más recientes al momento de la licitación por lo que en cualquier momento pueden presentarse cambios durante la vigencia del servicio, de acuerdo con las necesidades del Instituto.

Ubicación	Cantidad
AGUASCALIENTES	626
BAJA CALIFORNIA	1,582
BAJA CALIFORNIA SUR	687
CAMPECHE	494
CHIAPAS	670
CHIHUAHUA	1,403
COAHUILA	1,329

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ubicación	Cantidad
COLIMA	578
DF NORTE	3,735
DF SUR	3,171
DURANGO	1,006
ESTADO DE MÉXICO ORIENTE	1,733
ESTADO DE MEXICO PONIENTE	1,204
GUANAJUATO	1,485
GUERRERO	664
HIDALGO	877
JALISCO	2,902
MICHOACÁN	945
MORELOS	1,039
NAYARIT	658
NIVEL CENTRAL	5,863
NUEVO LEÓN	2,369
OAXACA	1,081
PUEBLA	1,806
QUERÉTARO	935
QUINTANA ROO	658
SAN LUIS POTOSI	1,090
SINALOA	1,404
SONORA	1,466
TABASCO	452
TAMAULIPAS	1,090
TLAXCALA	545
VERACRUZ NORTE	1,477
VERACRUZ SUR	1,204
YUCATÁN	901
ZACATECAS	673
TOTAL	**49,802**

4.3 Volúmenes aproximados de Impresión actual

Tabla 2.: Volumen de Impresión y Fotocopiado

Como antecedente es necesario mencionar que el IMSS tuvo un contrato plurianual para la prestación de "Servicios Administrados de Impresión, Fotocopiado y Digitalización" (SAID) y dos convenios modificatorios, el cual fue adjudicado, en el mes de abril de 2015 y finalizo en febrero de 2020 con una vigencia de 59 meses.

Al día de hoy se tiene un contrato de continuidad "Servicio Administrado para Reproducción Y Digitalización De Documentos 2020" (REDyD), el cual fue adjudicado, en el mes de abril de 2020 y finaliza en diciembre de 2020.

De acuerdo con lo anterior considerando los volúmenes de impresión del Instituto durante 36 meses, se tiene estimado consumir las siguientes cantidades de impresión y fotocopiado durante la vigencia del servicio.

CONCEPTO	VOLUMETRÍA ESTIMADA 10 MESES
Impresión y/o fotocopiado en blanco y negro	255,124,480
Impresión y/o fotocopiado a color	3,638,988
TOTAL	**258,763,468**

CONCEPTO	VOLUMETRÍA ESTIMADA 10 MESES (metros impresos)
Impresión (Equipo Plotter)	5,470
TOTAL	**5,470**

El presente servicio se pretende contratar en un esquema de mínimos y máximos, de acuerdo con lo siguiente:

2021 (montos IVA incluido)	
Mínimo	Máximo
$55,348,228.56	$112,783,167.90

4.5 Vigencias

4.4.1 Para la Implementación

El Proveedor ganador se obliga a llevar acabo todas las acciones necesarias, para que la implementación de los equipos y servicios ofertados estén de conformidad a lo señalado en

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

"Anexo Técnico" y "Términos y condiciones", para que inicie operaciones en un plazo máximo de 60 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de comunicación del fallo en la inteligencia de que sí el día 60 natural fuera inhábil se tomaría el día hábil siguiente como plazo máximo.

4.4.2 Plazo del Servicio

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de octubre de 2021.

4.4.3 Del Contrato

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de octubre de 2021.

4.6 Horario del Servicio

1. Las funciones de soporte técnico en sitio relacionadas con el Servicio Administrado de Impresión. Fotocopiado y Digitalización (SERADI) será en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y 21:00 p.m. horas en días hábiles, salvo en horarios extraordinarios solicitados por el Instituto.
2. El horario de asistencia telefónica relacionadas con el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI) a fin de realizar el registro de incidentes o fallas, soporte técnico y operativo, será de 8:00 a.m. a 21:00 p.m. horas, de lunes a viernes en días hábiles.
3. El personal responsable designado, sin excepción, para atender la cuenta del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización, deberá tener horario abierto las 24 horas del día los 7 días de la semana vía medio de comunicación móvil.
4. El proveedor deberá de habilitar un canal de comunicación móvil (aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes empresarial) para el seguimiento de las necesidades relacionados con el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI), entre el personal responsable designado por el Proveedor ganador y el administrador del contrato.
5. En caso de requerirse servicios de soporte técnico en días inhábiles y en horarios extraordinarios, el Instituto podrá solicitar servicios con horario de 24 horas al día sin costo adicional para el Instituto, inclusive horarios no hábiles, fines de semana y días festivos, solicitándolo cuando menos con al menos 4 horas de anticipación. Este soporte técnico deberá interactuar en conjunto con el personal que brinda soporte técnico a los equipos de cómputo del Instituto, así mismo deberá de contar con los consumibles necesarios y suficientes para garantizar la continuidad de los servicios extraordinarios.

6. En caso de requerirse el Instituto podrá solicitar la asistencia de personal técnico los días sábado y domingo para atender los requerimientos del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI), en los inmuebles que cuentan con el servicio, con un día de anticipación. Este soporte técnico deberá interactuar y estar en coordinación con el personal del Instituto, así mismo deberá de contar con los consumibles necesarios y suficientes para garantizar la continuidad de los servicios en días sábado y domingo.

4.7 Aspectos Generales del Servicio

El Proveedor ganador deberá suministrar en las ubicaciones descritas en el anexo 1 "Relación de Inmuebles de Cobertura Inicial" y demás inmuebles que el Instituto incorpore durante la vigencia del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización conforme a lo siguiente:

1. Suministrar equipos nuevos y/o usados, no descontinuados, de tecnología actual; lo anterior conforme a los perfiles definidos en el Anexo 2 "Especificaciones técnicas mínimas detalladas por perfil". Ser de una sola marca, con la única excepción de los perfiles "I" y "P" que podrá ser de una marca distinta.

2. El Instituto proporcionará única y exclusivamente el espacio físico, energía eléctrica a 120 volts y servicio de red de datos, en las ubicaciones descritas en el anexo 1 "Relación de Inmuebles de Cobertura Inicial" o en aquellas ubicaciones adicionales que en su momento indique el Instituto al Proveedor ganador.

3. Todos los equipos requeridos para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI), (Anexo 2-Especificaciones técnicas mínimas detalladas por perfil") deberán contar con, sistemas instalados y en operación para el ahorro de energía eléctrica (economizador de energía), debiendo el Proveedor ganador manifestar por escrito y acreditar documentalmente que los equipos a instalar cuentan con esta característica y habilitada esta funcionalidad.

4. Toda la infraestructura adicional requerida así como el personal que se requiera para la colocación, instalación, y cualquier elemento físico o humano que sea necesario para esa infraestructura adicional (en los espacios dedicados para equipamiento de la solución) de manera enunciativa y no limitativa tales como lo son; gabinetes, extensiones eléctricas, contactos, instalaciones especiales (tales como cableado, tableros de carga o de distribución, aire acondicionado, reacondicionamiento de espacios físicos, termo interruptores y PDU's), así como la infraestructura tecnológica auxiliar (unidades de energía ininterrumpida, reguladores, servidores de impresión, servidores de digitalización, cables de red, computadoras personales, servidores, switch, racks) y licenciamiento de software (comercial, antivirus, base de datos, sistemas operativos,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

aplicaciones y productos específicos). Será provista y gasto exclusivo del Proveedor ganador sin costo adicional para el Instituto.

5. Para el caso de los equipos multifuncionales, si el Proveedor Ganador lo considera pertinente, podrá instalar cerraduras o mecanismos físicos que impidan la extracción de consumibles, de tal forma que sólo su personal tenga acceso, sin afectar la operación ordinaria ni los niveles de servicio establecidos en el presente documento.

6. Suministrar la totalidad de los equipos multifuncionales blanco y negro, los cuales deberán cumplir con al menos las características definidas en los perfiles descritos en este documento. Dichos equipos se incorporarán a la red de datos institucional y/o puerto USB para brindar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

7. Suministrar la totalidad de los equipos multifuncionales a color, los cuales deberán cumplir con al menos con las características definidas los perfiles descritos en este documento. Dichos equipos se incorporarán a la red de datos institucional y/o puerto USB para brindar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

8. Suministrar la totalidad de los equipos de impresión y plotters los cuales deberán cumplir con al menos con las características definidas los perfiles descritos en este documento. Dichos equipos se incorporarán a la red de datos institucional y/o puerto USB para brindar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI), de conformidad con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

9. Suministrar los equipos servidores necesarios para implementar, operar y administrar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI), y cumplir con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

10. El suministro de equipos será por solicitud única y exclusiva del Administrador del Contrato y por escrito.

11. Instalar, configurar, poner a punto, operar y administrar los equipos multifuncionales monocromáticos y a color requeridos para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI), de conformidad con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

12. Suministrar, instalar, configurar, poner a punto, operar y administrar el software necesario que permita habilitar y usar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI), desde los equipos de cómputo de los usuarios finales, coordinando su instalación masiva con el personal que designe el Instituto a través de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo (CMOSC), a nivel

central y en las Coordinaciones Delegaciones de Informática (a nivel Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada), cumpliendo con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

13. Suministrar, instalar, configurar, poner a punto, administrar y operar toda la infraestructura tecnológica (hardware y software) requerida para proporcionar la Solución de Monitoreo de Disponibilidad del Servicio y Operación de los Equipos, cumpliendo con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

14. Suministrar, instalar, configurar, poner a punto, administrar y operar toda la infraestructura tecnológica (hardware y software) requerida para proporcionar la Solución de Contabilidad de Servicios Prestados que permita cuantificar el consumo en impresión (monocromática y a color), fotocopiado (monocromático y a color) y digitalización, cumpliendo con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

15. Suministrar, instalar, configurar, poner a punto y operar toda la infraestructura tecnológica (hardware y software) requerida para proporcionar la Solución de Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización, cumpliendo con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

16. Permitir que el servicio de digitalización tenga la funcionalidad de almacenar en una carpeta especifica del equipo de cómputo del usuario o enviar a través de correo electrónico institucional los documentos digitalizados, cumpliendo con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

17. El Proveedor Ganador deberá proveer todo sin excepción todos los consumibles, refacciones, kits de mantenimiento, tóner negro, tóner a color, papel, infraestructura tecnológica auxiliar (unidades de energía ininterrumpida, reguladores, servidores de impresión, servidores de digitalización, cables de red, computadoras personales, servidores) y licenciamiento de software comercial, antivirus, base de datos, sistemas operativos aplicaciones y productos específicos, gabinetes, extensiones eléctricas, contactos, instalaciones especiales (por ejemplo: cableado, tableros de carga o de distribución, aire acondicionado, reacondicionamiento de espacios físicos, termo interruptores y PDUs) y mano de obra necesarios para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI) conforme a los niveles de servicio solicitados por el Instituto, por lo que no podrán agregar ningún costo adicional y / o extra al Instituto, cumpliendo con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

18. Si el Instituto lo considera necesario, podrá solicitar al Proveedor ganador el suministro de un stock de consumibles (tóner, papel, unidades de imagen y demás componentes de los equipos de impresión y plotter) de hasta el 30% del consumo mensual en los inmuebles que defina el administrador del contrato con el objetivo de mantener y

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

asegurar la continuidad operativa y en caso de no ser atendida dicha solicitud se considerará como parte de las penalizaciones y/o deductivas según sea el caso de acuerdo con los niveles de servicio.

19. Con la finalidad de que la impresión no sea interrumpida y la impresora tenga un estatus de no disponibilidad, el proveedor deberá asignar el personal de soporte técnico necesario, uniformado, suficiente, y capacitado en cada inmueble durante el todo el horario del servicio.
20. El Proveedor ganador deberá suministrar, instalar, configurar, administrar y operar los servidores de cómputo centrales y/o distribuidos que requiera en los inmueble a fin de cumplir con el servicio requerido en el presente documento; incluyendo además sin costo adicional en caso de requerirlo los equipos "No-break" a fin de garantizar al menos 30 minutos de autonomía de suministro eléctrico. La habilitación de estos servidores deberá ser en un tiempo no mayor a 30 días hábiles a partir de la firma del contrato, cumpliendo con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

21. El Proveedor ganador deberá considerar que el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI) deberá interactuar con los procesos administración de la configuración y de administración de cambios cumpliendo con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

22. El mantenimiento preventivo y correctivo de la totalidad de los equipos utilizados para prestación del servicio objeto de la presente licitación, será responsabilidad del Proveedor ganador y no deberá generar ningún costo adicional al Instituto, así mismo dicho mantenimiento se deberá de efectuar de manera trimestral a los equipos que así lo requieran, cumpliendo con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

23. El Proveedor ganador deberá realizar el mantenimiento preventivo conforme a los periodos y características especificadas por el fabricante correspondiente. En el supuesto que los equipos por, sus características no requieran durante la vigencia del contrato del mantenimiento preventivo, el Proveedor ganador, deberá acreditar documentalmente esta situación a través de la presentación al Instituto, de una carta del fabricante, en original, membretada y firmada por su representante legal, donde se indique la URL o folleto (Brochure) en donde se compruebe y se corrobore esta situación.

    En caso de no presentar la anterior documentación o acreditarlo, el Proveedor ganador estará obligado a proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo al menos, trimestralmente sin que lo anterior genere costos adicionales al Instituto, presentando un plan de mantenimientos a efectuarse durante la vigencia de la totalidad del Servicio.

24. El proveedor deberá de entregar las hojas de servicio en papel membretado del Proveedor, en original, firmadas, legibles, por los técnicos que hayan participado, así como, el visto bueno del personal del Instituto que se designe para tal fin y con un

número de identificación único en cada hoja de servicio de los mantenimientos preventivos realizados durante el trimestre que corresponda entregando esa información y documentación durante el mes siguiente como máximo de que se realizaron los mantenimientos respectivos.

25. Los Proveedors deberán integrar en su Plan General un Plan Detallado de la implementación y migración de los servicios actuales a la solución ofertada, cumpliendo con la normatividad de TIC ´ S vigente y aplicable.

26. La arquitectura de la solución definida por los Proveedors deberá garantizar técnicamente la cobertura y operación funcional para solución de la Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI), cumpliendo con la normatividad de TIC ´ S vigente y aplicable.

27. El Instituto requiere que la solución de la Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) sea implementada, puesta a punto, así como integrada a la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) con la que cuenta el Instituto, dentro de los 60 días hábiles siguientes a la fecha de comunicación de fallo, cumpliendo con la normatividad de TIC ´ S vigente y aplicable.

28. Para los equipos que se retiren definitivamente del Instituto, será necesario aplicar borrado seguro. Por lo que el proveedor estará obligado a entregar la evidencia documental física y/o electrónica y auditable del borrado seguro cumpliendo con la normatividad de TIC ´ S vigente y aplicable.

29. El Proveedor Ganador al inicio del contrato deberá de suministrar un stock de tóner igual a la cantidad de equipos por inmueble con el objetivo de mantener la continuidad operativa.

30. El Proveedor Ganador deberá de efectuar el retiro y/o desecho con sus propios medios **físicos y/o humanos sin costo adicional para el Instituto de todos y cada uno de los** consumibles refacciones, kits de mantenimiento, cartuchos de tóner negro ya usados, tomando como base los criterios de reciclaje establecidos en la NOM-052-SEMARNAT-2005 y la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR)

4.8 Asignación de Personal para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

1. Previo al inicio del servicio, el Proveedor ganador deberá designar mediante una carta por parte del representante legal sin excepción para la prestación de los servicios a:

    a. Un "Representante de Cuenta" designado legalmente y acreditando tal circunstancia documentalmente, y quien a partir de la fecha de inicio del servicio

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

fungirá como representante del Proveedor Ganador, y tendrá la responsabilidad general de administrar y coordinar el cumplimiento de las obligaciones del Proveedor Ganador de conformidad con el contrato y la legislación común aplicable y quedara facultado para actuar por y en nombre del Proveedor adjudicado respecto a todo asunto relacionado con la operación del contrato, por lo cual deberá estar disponible a través de telefonía celular, las 24 horas del día y los 365 días del año, durante la vigencia del contrato.

b. Tres "Coordinadores de Servicio" con experiencia y capacitación de por lo menos dos años desempeñando esa función, acreditado documentalmente tales circunstancias, quien a partir de la fecha de inicio del servicio, tendrá la responsabilidad general de coordinar al personal técnico del Proveedor Ganador, así como todo lo referente al soporte técnico requerido por el Instituto, por lo cual deberá estar disponible a través de telefonía celular, las 24 horas del día y los 365 días del año, durante la vigencia del contrato.

2. Una vez iniciado el servicio, el Proveedor ganador deberá designar dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio del servicio al menos a doce técnicos con perfil de analista y/o asesor de mesa de servicio y/o técnico en reparación de equipos multifuncionales debidamente capacitados y con experiencia de por lo menos un año, acreditando documentalmente esa capacitación y experiencia (el Instituto proporcionará las ubicaciones donde deberán de ser asignados), y quienes a partir de la fecha de inicio del servicio se encargarán de atender la Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

3. El Proveedor Ganador pondrá a disposición del Instituto sin costo adicional, como mínimo 6 mesas de apoyo con al menos un técnico especialista en equipos de impresión, debidamente capacitados y certificados por el fabricante de los equipos de impresión que ponga a disposición el proveedor ganador con experiencia de por lo menos un año, acreditando documentalmente esa capacitación y experiencia, con permanencia en sitio, con horario de 8:00 a 21:00 horas para inmuebles ubicados en la CDMX y de 8:00 a 17:00 para inmuebles en el interior del país, para la atención de los reportes de fallas de los equipos instalados en áreas de Nivel Central y en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada del Instituto donde. No obstante al tratarse de un servicio de carácter integral, el Proveedor Ganador está obligado a mantener las condiciones y los niveles de servicio especificados, por lo que, en su caso de requerirse, deberá realizar los ajustes correspondientes en la cantidad de personal y mesas de apoyo, sin costo adicional para el Instituto.

4. El personal técnico del Proveedor Ganador deberá presentarse sin excepción, debidamente uniformado y portar durante el todo el tiempo que permanezca en las instalaciones del Instituto, el gafete de identificación con fotografía que lo acredite como personal del Proveedor Ganador, comprometiéndose del Proveedor Ganador por escrito

de que su personal técnico debe respetar las medidas de seguridad, respeto y comportamiento establecidas para su ingreso y permanencia en los inmuebles del Instituto y que en su caso tomará las acciones pertinentes en caso de incumplimiento por parte del personal técnico que infrinja alguna de esas medidas que se han citado.

4.9 Transferencia de Conocimiento

1. El Instituto requiere que los Proveedors incluyan dentro de su proposición sin costo adicional, los servicios de transferencia de conocimiento para la solución de Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) a 10 personas que el Instituto designe para tal fin.

4.10 Suministro de Equipo

El Instituto requiere que el Proveedor ganador realice el suministro, instalación, configuración y administre los equipos conforme a lo definidos en el Anexo 2 "Especificaciones técnicas mínimas detalladas por perfil" en las ubicaciones descritas en el anexo 1 " Relación dé Inmuebles de Cobertura Inicial" o en aquellas ubicaciones adicionales que en su momento identifique e indique el Instituto al Proveedor ganador.

4.9.1 Perfiles de Equipos

Los equipos del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI), están clasificados en los siguientes perfiles:

SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN	
PERFIL	Descripción del Perfil
"A"	Multifuncional Grupo de Trabajo Grande (Alto Volumen)
"B"	Multifuncional Grupo de Trabajo Mediano Blanco y Negro
"C"	Multifuncional Grupo de Trabajo Pequeño (color)
"I"	Impresora Grupo de Trabajo Pequeño (monocromática)*
"P"	Plotter*

* Servicios bajo demanda (solo CDMX)

Todos los equipos sin excepción deberán contar con sistemas instalados y en operación para el ahorro de energía eléctrica (economizador de energía), debiendo el Proveedor ganador manifestar por escrito y acreditar documentalmente tal circunstancia que los equipos a instalar cuentan con esta característica y habilitar esta funcionalidad.

Las especificaciones detallas mínimas que deben cumplir los equipos se describen detalladamente en el Anexo 2 "Especificaciones técnicas mínimas detalladas por perfil"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4.9.2 Suministro Inicial de Equipos

El Instituto proporcionara información actual que sirva o pueda servir de base a los Proveedors para el dimensionamiento de su propuesta, aclarando que esta cantidad de equipo inicial corresponde a los datos más recientes al momento de la licitación y deben ser tomados exclusivamente como una referencia, por lo que pueden presentarse en cualquier momento cambios durante la vigencia del servicio, de acuerdo con las necesidades y las funciones que tenga el Instituto **(Anexo 1 "Relación de Inmuebles con cobertura").**

Al inicio del servicio el Administrador del Contrato proporcionará al Proveedor ganador por escrito la solicitud inicial de equipos con la siguiente información:

- Cantidad de equipos por perfil
- Dirección Normativa / Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada
- Área
- Ubicación física

4.9.3 Suministro de requerimientos de equipo

El Instituto podrá requerir al Proveedor ganador el suministro, instalación, configuración, administración y puesta en operación de equipos adicionales conforme a los perfiles definidos en el Anexo 2 "Especificaciones técnicas mínimas detalladas por perfil" en las ubicaciones descritas en el anexo 1 "Relación de Inmuebles de Cobertura Inicial" o en cualquier otro inmueble donde se localicen oficinas o instalaciones del Instituto cumpliendo con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

5. Implementación y operación del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

El Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI). que será implementado y operado por el Proveedor ganador deberá cumplir con lo siguiente:

1. El Proveedor ganador deberá realizar sin costo adicional la migración de todos los servicios de impresión, fotocopiado y digitalización que se encuentran operando actualmente a la solución ofertada, la cual será responsabilidad del Proveedor ganador y es imprescindible que se haga sin afectar la operación del Instituto y los servicios a los usuarios, por lo que, de común acuerdo con el Instituto, se definirán las fechas y horarios de las ventanas específicas para la migración.

2. El Proveedor ganador deberá apegarse a lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI), para el diseño, instalación, administración y operación de la solución ofertada.

3. La selección de la infraestructura, aplicaciones y productos específicos necesarios para cubrir los requerimientos del Instituto, definidos en este documento, son responsabilidad del Proveedor ganador, a excepción de los casos donde se hace la solicitud de uso de una solución en particular por corresponder a un estándar dentro del Instituto o debido a que ésta ya cuenta con este tipo de solución.

4. Toda la infraestructura adicional requerida (en los espacios dedicados para equipamiento de la solución) como lo son gabinetes, extensiones eléctricas, contactos, instalaciones especiales (tales como cableado, tableros de carga o de distribución, aire acondicionado, reacondicionamiento de espacios físicos, termointerruptores .y PDUs), así como la infraestructura tecnológica auxiliar (unidades de energía ininterrumpida, reguladores, servidores de cómputo para impresión, servidores de cómputo para digitalización, cables de red, computadoras personales, servidores, switch, racks), todo lo anterior deberá cumplir con las normas vigentes y mejores prácticas de la industria.

5. Para el caso de los equipos multifuncionales, si el Proveedor Ganador lo considera pertinente, podrá instalar mecanismos físicos que impidan la extracción de consumibles, de tal forma que sólo su personal tenga acceso, sin afectar los niveles de servicio establecidos en el presente documento.

6. Suministrar los equipos servidores necesarios para implementar, operar y administrar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

7. Instalar, configurar, poner a punto, operar y administrar los equipos multifuncionales monocromáticos y a color requeridos, para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

8. Suministrar, instalar, configurar, poner a punto, operar y administrar el software necesario que permita habilitar y usar los servicios de impresión, fotocopiado y digitalización, desde los equipos de cómputo de los usuarios finales, coordinando su instalación masiva con el personal que designe el Instituto a través de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo (a nivel central) y en las Coordinaciones Delegaciones de Informática (a nivel Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada).

9. Suministrar, instalar, configurar, poner a punto, administrar y operar toda la infraestructura tecnológica (hardware y software) requerida para proporcionar la Solución de Monitoreo de Disponibilidad del servicio y operación de los equipos.

10. Suministrar, instalar, configurar, poner a punto, administrar y operar toda la infraestructura tecnológica (hardware y software) requerida para proporcionar la Solución de Contabilidad de Servicios Prestados que permita cuantificar el consumo en

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

impresión (monocromática y a color), fotocopiado (monocromático y a color) y opcionalmente el volumen de digitalización.

11. Suministrar, instalar, configurar, poner a punto y operar toda la infraestructura tecnológica (hardware y software) requerida para proporcionar la Solución de Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

12. Permitir que el servicio de digitalización tenga la funcionalidad de almacenar en una carpeta especifica del equipo de cómputo del usuario o enviar a través de correo electrónico institucional los documentos digitalizados.

13. Los equipos que serán suministrados e instalados por el Proveedor ganador serán nuevos y/o usados, de tecnología actual y de línea. En caso de que el Instituto requiera incrementar el servicio de provisión de infraestructura durante los últimos 2 meses previa finalización del presente contrato, el Proveedor adjudicado tendrá la posibilidad de entregar equipos usados, siempre y cuando cumplan con al menos las características solicitadas originalmente por el Instituto en el presente documento y se sigan cumpliendo a cabalidad los niveles de servicio definidos.

14. Equipos nuevos y/o usados, se refiere a Equipos Multifuncionales, Impresoras, Servidores de Cómputo, Equipos de Cómputo, Servidores de Impresión, escáner, Racks y a todos los elementos de Hardware necesarios para brindar este servicio, por lo que el proveedor deberá de proporcionar la documentación que acredite que los equipos son nuevos y/o usados, por ejemplo pedimentos aduanales, facturas.

15. En las áreas donde se considere necesario, los usuarios podrán autenticarse de manera opcional vía Directorio Activo Institucional o mediante un número de identificación personal (NIP). Dichos trabajos deberán ser contabilizados aún y cuando el o los servidores de administración y monitoreo no estén disponibles en la red incluyendo el servidor de directorio activo.

16. El Proveedor ganador queda obligado a suministrar, instalar, configurar, y proporcionar todo el equipo, material, consumibles, tóner, papel necesario para cada equipo ofertado; así como productos necesarios e indispensables para la prestación del servicio ofertado y cumplimiento de los niveles de servicio, en la inteligencia de que todos aquellos serán de igual calidad, sin cargos adicionales para el Instituto, por lo que será el único responsable por la prestación integral del servicio. El papel deberá ser para equipo de impresión, de color blanco, de al menos de 75 g/m2, contener un mínimo de 50% de material reciclado y/o material reciclable y/o de fibras naturales no derivadas de la madera y/o de materias primas provenientes de bosques y plantaciones que se manejan de manera sustentable y/o de sus combinaciones. Además, su proceso de blanqueo es libre de cloro elemental.

17. El Proveedor ganador queda obligado a suministrar, instalar, configurar, y proporcionar todo el equipo, material, consumibles, tóner, papel necesario para cada equipo ofertado; así como productos necesarios e indispensables para la prestación del servicio ofertado y cumplimiento de los niveles de servicio, en la inteligencia de que todos aquellos serán de igual calidad, sin cargos adicionales para el Instituto, por lo que será el único responsable por la prestación integral del servicio. El papel deberá ser para equipo Plotter Gaveta para rollo de papel de mínimo 100 metros de 36". Para papel bond premier especial para plotter de 75 gramos, con medidas de 0.91 x 100 mts y núcleo de 3" de diámetro, peso base 75/G/m2, calibre 004"

18. El Proveedor Ganador deberá entregar sin excepción tóner nuevo, en el entendido e inteligencia técnica que no habrá pasado por ningún proceso de remanufactura o similar, debiendo ser de la misma marca del equipo ofertado, pudiendo acreditar, lo anterior, en caso de que se requiera por parte del Instituto, el Proveedor Ganador, mediante un peritaje realizado por perito certificado, acreditado y avalado por algún órgano de justicia federal esa calidad de perito, y el objeto del dictamen sea que el tóner cumple con lo solicitado por el Instituto.

19. El mantenimiento preventivo y correctivo de la totalidad de los equipos utilizados para prestación del servicio objeto de la presente licitación, será responsabilidad del Proveedor Ganador y no deberá generar un costo adicional al Instituto.

20. En caso de baja de algún equipo o sustitución por falla, el Proveedor ganador se obliga a realizar el borrado seguro de los equipos previa salida del Instituto, la cual será validado en Nivel Central por el Coordinador Administrativo o quién esté designe para tal verificación y a Nivel Nacional por el Coordinador Delegacional de Informática o quién esté designe para tal verificación en coordinación con el Administrador del Contrato. Por lo que el proveedor estará obligado a entregar la evidencia documental física y/o electrónica y auditable del borrado seguro cumpliendo con la normatividad de TIC´S vigente y aplicable.

21. Los siguientes servicios no deberán representar costos adicionales, en virtud de que no generan reproducciones físicas:

    a. Escaneo de documentos
    b. La totalidad del Software para la correcta operación y funcionamiento ordinario de los servicios de impresión y escaneo.
    c. Servicio de monitoreo de funcionamiento y operación de los equipos objeto de esta licitación,
    d. Servicio de contabilidad, administración y control de consumos de servicios prestados

22. El mantenimiento preventivo, lo deberá realizar el Proveedor ganador conforme a los periodos y características especificadas por el fabricante correspondiente. En el supuesto

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

que los equipos por sus características no requieran durante la vigencia del contrato del mantenimiento preventivo, el Proveedor ganador deberá acreditar de manera exhaustiva de acuerdo con la legislación común federal, esta situación documentalmente a través de la presentación al Instituto, de manera enunciativa y no limitativa de lo siguiente; deberá de presentar una carta del fabricante, en original, membretada y firmada por su representante legal, en donde se indique la URL o folleto (Brochure) en donde se compruebe esta situación.

23. En caso de no presentar la anterior documentación, el Proveedor ganador estará obligado a proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo al menos trimestralmente, sin que lo anterior tenga o genere bajo ningún supuesto costos adicionales al Instituto.

24. Una vez iniciado el servicio será responsabilidad del Proveedor Ganador, mantener los niveles de servicio especificados en este documento, por lo que en caso de ser necesario deberá realizar los ajustes requeridos en los equipos, instalaciones, software y configuración ofertados, sin costo adicional para el Instituto.

25. Los equipos servidores de cómputo y racks (tanto a nivel central como nacional) en los que se instalará la solución ofertada deberán ser proporcionados, instalados y administrados por el Proveedor Ganador.

26. Los equipos servidores o equipos de cómputo que serán provistos, instalados y administrados por el Proveedor Ganador deberán contar con antivirus que deberá estar permanentemente actualizado, así como contar con las actualizaciones críticas y de seguridad correspondientes. Dichos servidores o equipos deberán incorporarse al dominio del Instituto.

27. Los equipos servidores o equipos de cómputo e impresoras que serán provistos, instalados y administrados por el Proveedor Ganador deberán contar con una etiqueta que indique por lo menos; nombre del proyecto, nombre del Proveedor ganador, modelo de equipo, número de serie, perfil y datos de la Mesa de Servicios Tecnológicos para el reporte de incidentes, los equipos deberán de contar con su etiqueta en un máximo 60 días hábiles.

28. La legislación y normatividad vigente y aplicable de TIC´S, así como, toda aquella legislación o normatividad vigente y aplicable que el Instituto deba cumplir de acuerdo con su naturaleza jurídica y que le sea aplicable al Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización.

29. Los proveedores deberán presentar una carta original expedida por el fabricante de los equipos de copiado e impresión digital, en donde lo certifique como distribuidor autorizado de la marca dirigida al Instituto, en el entendido de que el Representante Legal, deberá manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad que dicha

distribución no le ha sido revocada.

30. Los proveedores deberán presentar una carta en original expedida por el fabricante de los equipos de copiado e impresión digital, en donde garantice solidariamente con el proveedor, tanto el cumplimiento de los requerimientos de servicio y soporte técnico, como el abastecimiento de suministros, partes, refacciones durante la vigencia del contrato, dirigida al Instituto.
31. Los proveedores deberán entregar junto con la propuesta técnica, copia del certificado vigente de la Norma Oficial Mexicana NOM-019-SCFI-1998 avalada por el NYCE "Seguridad de equipo de Procesamiento de datos", emitido a su nombre, y conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en la que se establezca que cada uno de los equipos de copiado e impresión digital ofertados cumplen con los requerimientos de seguridad de uso y de calidad de los bienes.
32. Durante la vigencia del servicio, el proveedor adjudicado deberá considerar las directrices especificadas en la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 "ISO 9001:2015", correspondiente a un Sistema de Gestión de Calidad, según lo aplicable a la materia de los servicios a contratar, para lo cual estará obligado a presentar las evidencias de cumplimiento correspondientes.
33. Durante la vigencia del servicio, el proveedor adjudicado deberá considerar las directrices especificadas en la Norma Mexicana NMX-I-20000-1-NYCE-2012 "ISO 20000-1", correspondiente a un Sistema de Gestión de Servicios, según lo aplicable a la materia de los servicios a contratar, para lo cual estará obligado a presentar las evidencias de cumplimiento correspondientes.
34. Durante la vigencia del servicio, el proveedor adjudicado deberá considerar las directrices especificadas en la Norma ISO 37001:2016, correspondiente a un Sistema de Gestión Antisoborno, según lo aplicable a la materia de los servicios a contratar, para lo cual estará obligado a presentar las evidencias de cumplimiento correspondientes.

Respecto a las normas mencionadas en el presente documento no será necesaria la realización de pruebas realizarán pruebas, pero el proveedor deberá de presentar el documento que certifique que cuenta con dicha norma.

5.1 Puesta en operación y entrega de equipos

1. Entregar los equipos ofertados en su propuesta en las ubicaciones descritas en el anexo 1 "Relación de Inmuebles de Cobertura Inicial" de conformidad al programa de instalación que se detallará con el Proveedor Ganador, a fin de iniciar su operación integral a más tardar el día hábil número 60 siguiente al fallo.

2. El Proveedor ganador deberá proporcionar la información necesaria para registrar y mantener actualizada en la base de datos de configuración (CMDB por sus siglas en inglés) de la Mesa de Servicios Tecnologicos (MST), el detalle de todos los equipos suministrados, su configuración, su estatus; así como la información detallada sobre la versión del software base instalado. cabe mencionar que se registrarán todos los

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

elementos que el Proveedor Ganador integre como parte de la solución. Dicha actualización se deberá de efectuar de manera trimestral o cuando se lleve a cabo algún movimiento de Alta, Baja o Cambio de elementos, así mismo la CMDB deberá de contener todos los campos que el Instituto solicite (la primer entrega de la CMDB deberá de ser a los 30 días hábiles de iniciado el servicio a fin de que se tenga la información en la Mesa de Servicios del Instituto).

3. El Instituto a través de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) y/o- de las Coordinaciones Delegaciones en Informática (CDI) proporcionará los nodos de red necesarios, para poner en operación en red los equipos y servicios ofertados por el proveedor ganador.

4. El proveedor ganador deberá instalar y poner en operación en red los equipos y servicios ofertados de conformidad con el proceso de control de cambios, así como el software que permita la impresión desde los equipos de cómputo personal, y escaneo hacia dichos equipos de cómputo personal.

5. El Proveedor Ganador deberá suministrar e instalar los servidores o equipos de cómputo centrales, y los servidores o equipos de cómputo necesarios en cada uno de los inmuebles.

5.2 Reubicación de equipos

1. Se podrá solicitar al proveedor ganador, sin costo, la reubicación de los equipos en servicio, con base en las necesidades del Instituto dentro de las siguientes 48 horas hábiles posteriores a su notificación por escrito. Para los inmuebles ubicados en zonas diferentes a las Ciudades de México, Estado de México, Monterrey y Guadalajara, el plazo será de 4 días hábiles.

2. En caso de reubicación de equipo, ya sea dentro un mismo inmueble o entre inmuebles, el Proveedor Ganador deberá realizar los trabajos necesarios para esta reubicación sin costo adicional, tomando en cuenta que el Instituto proporcionará los nodos para estos servicios. Durante el traslado, no se considerarán los niveles de servicio para el equipo en traslado.

3. Se podrá reubicar equipo entre inmuebles en una misma localidad y entre diferentes localidades

5.3 Adición o baja de equipos y/o inmuebles.

1. El Instituto podrá solicitar la disminución o incremento de equipos multifuncionales, impresoras, plotters, así mismo podrá dar de alta o de baja inmuebles de acuerdo con sus necesidades de operación durante la vigencia del contrato, sin que esto cause costos adicionales para el Instituto.

4. El Proveedor Ganador deberá entregar, instalar y poner en operación los equipos multifuncionales y/o Plotters adicionales solicitados dentro de los siguientes 4 días hábiles posteriores a su notificación por escrito; sin cargo adicional para el Instituto.

2. En casos excepcionales, a petición por escrito del administrador del contrato o los responsables técnicos estos equipos no estarán conectados a la red.

3. La cantidad máxima de equipos no podrá ser superior al 20% del total de equipos solicitados inicialmente.

5.4 Licenciamiento

1. Durante la vigencia del contrato, el Proveedor Ganador deberá contar con todas, las licencias de uso del software (sistema operativo antivirus, manejador de base-de datos, y demás software) requerido por la infraestructura tecnológica que el Proveedor haya propuesto en su oferta para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI) no ocasionando un costo adicional para el Instituto y cumpliendo con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable.

2. En caso de ser requerido por el Instituto, el Proveedor ganador deberá comprobar que cuenta con las licencias de uso y que estas son utilizadas para la prestación del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI) requerido por el Instituto, mismos que deberán de entregarse en máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud.

3. Las licencias del software ofertado en la propuesta del Proveedor ganador serán responsabilidad única y exclusivamente del Proveedor ganador.

4. El Proveedor que resulte ganador asumirá la responsabilidad total en el caso de que, por la prestación de los servicios proporcionados al Instituto, el Proveedor ganador o el propio Instituto infrinja patentes, marcas o viole registro de derechos de autor derivados de la prestación del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

5. El manejador de base de datos requerido para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI), deberá ser con soporte en el mercado y no deberá ser de distribución gratuita, además deberá ser compatible para la extracción de información a través de otras herramientas capaces de extraer información (se refiere a reportadores o generadores de consultas).

6. El uso de software libre o de distribución gratuita no está avalado ni permitido para los casos de:

   - La solución de contabilidad de los servicios prestados

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- La solución de monitoreo de disponibilidad y operación de los equipos
- Bases de datos requeridas en las diversas soluciones que conforman el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).
- Sistemas operativos de servidores o equipos
- Sistema antivirus

7. El licenciamiento y las actualizaciones críticas y de seguridad (así como parches y fixes) requeridas para cualquier software utilizado por el Proveedor ganador para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI), será proporcionado por el Proveedor Ganador durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

8. El licenciamiento del sistema operativo para los servidores o equipos requeridos por la solución ofertada serán responsabilidad del Proveedor Ganador, durante la vigencia del contrato. Asimismo, el Proveedor ganador deberá mantener actualizado el sistema operativo de la solución ofertada con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas liberadas por el fabricante del software.

9. Todo el equipamiento utilizado por el Proveedor ganador para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI) deberá contar con la solución de protección de antivirus, la cual deberá ser licenciada y actualizada permanentemente; así como contar con las actualizaciones críticas y de seguridad correspondientes.

5.5 Compatibilidad y Conectividad (física y lógica)

1. El Proveedor Ganador deberá garantizar la correcta impresión de los documentos y formatos que genera el Instituto de forma periódica, incluyendo los que se imprimen en las áreas de proceso a nivel nacional, paritaria para entrega de cuerpos, tarjetas, etc.

2. La solución a implantar deberá ser compatible con el protocolo LDAP (Lightweigth Directory Acces Protocol).

3. Los equipos, servidores, a instalar en red deberán ser incorporados a la red de cómputo del Instituto.

4. En las ubicaciones donde el Instituto lo considere conveniente, la liberación de los servicios se podrá realizar de manera opcional vía número de identificación personal (NIP) con autentificación offline. El NIP deberá ser digitado en el teclado del mismo multifuncional o dispositivo habilitado para tal fin a efecto de que pueda ser liberado el servicio enviado a la impresora.

5. A través del Directorio Activo se podrán llevar a cabo las funciones para autenticar usuarios y otorgar permisos de impresión, una vez autenticado el usuario y con el permiso de impresión, se proporcionará o no (en cualquiera de sus combinaciones o modalidades), los servicios de impresión, fotocopiado y digitalización. El Proveedor Ganador deberá llevar a cabo las acciones necesarias que permitan obtener esta información a partir del directorio activo.

6. Los equipos contarán con acceso a la red local y a la red MPLS del Instituto, lo que permitirá que sean monitoreables; salvo casos, extraordinarios los cuales serán comunicados por el administrador del contrato al Proveedor ganador.

7. El Proveedor Ganador no deberá cursar tráfico de impresión por la red de área amplia (MPLS) del Instituto para atender demandas de servicios de impresión, fotocopiado y digitalización, sin embargo, si podrá ser usado para efectos de enviar información relativa a la contabilidad y monitoreo de la disponibilidad del servicio, desempeño y operación de la infraestructura (hardware y software) proporcionada para la prestación de los servicios.

8. Los servicios efectuados de impresión, fotocopiado y digitalización deberán contabilizarse y permitirá obtener un reporte en la Solución de Contabilidad.

9. El Proveedor deberá ofertar una solución tal, que en los inmuebles con menos de 4 multifuncionales:

   1) La liberación de trabajos de impresión podrá no requerir NIP, y se realizará de manera directa en el multifuncional correspondiente. Sin embargo, estos trabajos deberán contabilizarse en la solución de contabilidad de los servicios prestados y registrarse en la solución de monitoreo de disponibilidad y operación dé los equipos.

   2) En ningún caso se deberá cursar tráfico de impresión en la red amplia del Instituto (MPLS), sin embargo, si se requiere realizar el registro en la solución de contabilidad de los servicios prestados y registrarse en la solución de monitoreo de disponibilidad y operación de los equipos

   3) En caso de que la solución requiera instalar software en algún servidor o computadora local, ésta deberá ser provista por el propio Proveedor ganador sin costo adicional para el Instituto.

10. El Proveedor ganador deberá habilitar la conectividad física y lógica de sus equipos propuestos, a la red del Instituto, incluyendo los cables de red (Line Cord o Jumper) correspondientes.

11. El Proveedor Ganador deberá entregar al finalizar el contrato una memoria técnica que incluya la documentación de cuando menos, la implementación realizada, ajustes,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

nuevas instalaciones, cambios, así como el detalle de la instalación de cada uno de los equipos en el Instituto.

12. En caso de que el Instituto lo considere necesario, el Proveedor Ganador deberá implementar la funcionalidad de aplicar el reconocimiento óptico de caracteres (OCR, Optical Character Recognition) a archivos en formato PDF, esto es, la funcionalidad para obtener segmentos de texto a partir de imágenes tipo PDF. El Proveedor ganador deberá proporcionar la herramienta y la infraestructura necesaria para proporcionar esta funcionalidad para los usuarios que el Instituto considere necesario.

13. La legislación y normatividad vigente y aplicable de TIC´S, así como, toda aquella legislación o normatividad vigente y aplicable que el Instituto deba cumplir de acuerdo con su naturaleza jurídica y que le sea aplicable al Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización.

6. Solución de monitoreo de disponibilidad y operación de los equipos

El Proveedor ganador deberá suministrar, instalar, configurar, poner a punto, administrar y operar una solución que permita al Proveedor ganador y al Instituto, monitorear y administrar la disponibilidad del servicio requerido (aplicaciones, sistema operativo, bases de datos, multifuncionales, plotters, servidores y equipos que formen parte de la solución ofertada) registrando de manera electrónica la disponibilidad de los elementos que forman parte de la solución ofertada. Dicha solución deberá incluir al menos las siguientes funcionalidades.

1. Monitorear y registrar de manera electrónica a través de una solución de red la disponibilidad del servicio requerido (aplicaciones, sistema operativo, bases de datos, multifuncionales, plotters, servidores, escáner, y equipos que formen parte de la solución ofertada).

2. Notificar en un plazo no mayor a diez Minutos contado a partir de la ocurrencia del evento, a través del sistema en red, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos y servicios, que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, bajo el estándar SNMPv3 (Simple Network Management Protocol), o Netbios en el caso de los servidores, considerando al menos las siguientes alarmas:

    - Equipo activo y en red.
    - Estatus de consumibles (papel y tóner)
    - Fallas mecánicas.
    - Estatus de Unidades de Imagen
    - Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio establecidos.

3. La solución de monitoreo deberá ser capaz de presentar todas las variables solicitadas sin necesidad de instalar agentes de ningún tipo en los elementos a monitorear (clientes).

4. Toda la información recolectada por el sistema de monitoreo deberá ser publicada en una consola única que permita accesar vía browser donde se presente tanto el estatus en línea como reportes históricos.

5. El Instituto podrá definir perfiles con permisos específicos para consultar un grupo de equipos, por Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada y/o Dirección Normativa.

6. Monitorear todos los equipos multifuncionales, servidores, equipos de cómputo y aplicaciones de cómputo utilizados para la prestación de los servicios, que deberán estar conectados a la red.

7. La solución de monitoreo de disponibilidad del servicio y operación de los equipos ofertados, deberá informar (reportar) de manera electrónica, toda actividad anormal en la operación de los equipos, servidores y aplicaciones ofertadas de manera integral; es decir, la generación de niveles de servicio que incluya todos los elementos multifuncionales, plotters, base de datos y servidores o equipos de impresión (monitoreo de disponibilidad, contabilidad de servicios y de los servidores de impresión local) , así como emitir los reportes referente a la operación y monitoreo del estado de aplicaciones ofertadas (procesos) activos y operativos, de tal manera que se cuente con los elementos suficientes para evaluar si el servicio se brindó dentro de los niveles de servicio solicitados

8. El monitoreo de los equipos multifuncionales y plotters deberá considerar al menos los siguientes puntos:

    1) Total counter (Contador Total)
    2) Paper empty (no indica en que tray falta papel)
    3) Paper jam
    4) Tóner level "Nivel de Tóner" (100%-10%, 10%-1% , vacío)
    5) Se podrá generar un ticket en la Mesa Especializada para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización a un nivel de tóner menor o igual al 10%. Dicho ticket se podrá registrar en la Mesa de Servicios Tecnológicos para su seguimiento por parte del Instituto

9. Deberá contar con una opción para obtener reportes detallados de la disponibilidad, de cada uno de los componentes ofertados (equipos y aplicaciones), y conservar historial electrónico e identificar a detalle las fallas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

10. Los reportes deberán ser parametrizables, esto es, la información podrá mostrarse por el periodo que decidan el administrador, en cualquiera de los componentes individuales (multifuncionales, plotters, servidores de impresión, base de datos), con la información necesaria para supervisar el cumplimiento de los niveles de servicio solicitados así como brindar el soporte documental para pagar los servicios.

11. El Proveedor Ganador al término de la instalación y puesta en marcha de equipos, deberá entregar al administrador del contrato, los passwords de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución ofertada para la funcionalidad de monitoreo de disponibilidad y operación de los equipos, así como de las aplicaciones que formen parte de la solución de contabilidad de servicios y en su caso de la base de datos para estos fines, el Proveedor Ganador podrá tener acceso sólo con fines de consulta a esta solución.

12. Los passwords se contendrán en sobres cerrados y firmados por el Proveedor Ganador y el Instituto para su custodia por este último en caja de seguridad. En caso de requerirse, previa justificación por parte del Proveedor Ganador, El Instituto permitirá al Proveedor Ganador el acceso del password de administración para las labores necesarias, en este caso, el Proveedor ganador deberá elaborar una memoria técnica de las actividades realizadas anexando la evidencia correspondiente.

13. Durante los primeros 5 días hábiles posteriores al inicio del servicio, el Proveedor Ganador proporcionará el catálogo de indicadores (en idioma español) monitoreables (indicadores de niveles y/o fallas) en su infraestructura ofertada (en medio impreso y digital) para brindar los servicio; a fin de establecer aquellas alarmas que impacten en los niveles de servicio solicitados, discriminando para el monitoreo aquellas alarmas que no afecten la operación.

14. Los reportes mostraran la disponibilidad de los equipos y servicios ofertados, en base al monitoreo electrónico de cada uno de los equipos que formen parte de la solución ofertada. El Administrador del Contrato y el Proveedor ganador tendrá la facilidad de visualizar cualquiera de los equipos monitoreables en la red, con reportes por equipo y por solución integral.

15. Las características de los reportes serán acordados con el Proveedor ganador durante los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato, mostrando de forma obligatoria al menos los siguientes reportes:

    1) Reporte de disponibilidad de los servicios y equipos.
    2) A solicitud del administrador, se podrá requerir otros reportes relativos al monitoreo
    3) El tiempo fuera de servicio para la aplicación de deducciones por cada equipo se obtendrá del sistema de monitoreo de disponibilidad de equipos en red.

16. Los reportes deberán tener las características establecidas por el Instituto, las cuales se definirán con el Proveedor Ganador en los primeros 10 días hábiles posteriores a la fecha de comunicación del fallo.

17. La legislación y normatividad vigente y aplicable de TIC´S, así como, toda aquella legislación o normatividad vigente y aplicable que el Instituto deba cumplir de acuerdo con su naturaleza jurídica y que le sea aplicable al Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización.

Al inicio de operación de la solución, el Instituto y el Proveedor Ganador realizarán las verificaciones para efectos de su aceptación.

7. Solución de contabilidad de servicios prestados.

El Proveedor ganador deberá suministrar, instalar, configurar, poner a punto; administrar y operar una solución que permita al Proveedor ganador y al Instituto, monitorear, administrar y contabilizar los servicios prestados que forman parte de la solución ofertada. Dicha solución deberá incluir al menos las siguientes funcionalidades:

1. Identificar, registrar y contabilizar a través de un sistema en red, los consumos de los servicios prestados (impresión, fotocopiado, así como digitalización). La información histórica deberá mantenerse sin compactar durante la vigencia del contrato.

2. Realizar reporte de los consumos del Instituto, de cada uno de los equipos, y conservar el historial electrónico.

3. Generar reportes por un periodo, detallando los consumos por equipo instalado.

4. El Proveedor Ganador al término de la instalación y puesta en marcha de equipos, deberá entregar al administrador del contrato, los passwords de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución ofertada para la funcionalidad de monitoreo de disponibilidad y operación de los equipos, así como de las aplicaciones que formen parte de la solución de contabilidad de servicios y en su caso de la base de datos para estos fines, el Proveedor Ganador y el Instituto tendrán acceso sólo con fines de consulta a esta solución.

5. Los passwords se contendrán en sobres cerrados y firmados por el Proveedor Ganador y el Instituto para su custodia por este último. En caso de requerirse, previa justificación por parte del Proveedor Ganador, El Instituto permitirá al Proveedor Ganador el acceso del password de administración para las labores necesarias.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

6. La solución ofertada para esta funcionalidad de contabilidad de servicios prestados deberá ser capaz de continuar operando y mantener la contabilidad de manera local en caso de que el servidor de contabilidad central este fuera de disponibilidad en red. Por lo cual, en cuanto se restablezca el enlace en red con el servidor central, se deberán reflejar todos los registros de contabilidad locales por inmueble.

7. Los reportes, además de mostrar la contabilidad de servicios, deberán incluir los detalles de la operación, tales como: equipo multifuncional, impresora o plotter donde se prestó el servicio (fotocopiado e impresión), nomenclatura o identificación única de cada equipo, dirección IP asignada, inmueble en el que se encuentra dando servicio, unidad administrativa que pertenece, consumo total, así como el costo de dicho servicio de conformidad al precio unitario establecido por el proveedor en su propuesta, deberá incluir periodo reportado de inicio y fin, así como fecha y hora de impresión del reporte.

8. Los reportes deberán tener las características establecidas por el Instituto, las cuales se definirán con el Proveedor Ganador en los primeros 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato y mostrarán la información con cortes acumulados al cierre de cada mes.

9. El personal que designé el Instituto deberá ser dado de alta en la solución de contabilidad de servicios prestados y podrá extraer los reportes definidos en el punto anterior y la información podrá ser exportada en alguno de los siguientes formatos: ".xlsx, csv"

10. La legislación y normatividad vigente y aplicable de TIC´S, así como, toda aquella legislación o normatividad vigente y aplicable que el Instituto deba cumplir de acuerdo con su naturaleza jurídica y que le sea aplicable al Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización.

Al inicio de operación de la solución, el Instituto y el Proveedor Ganador realizarán las verificaciones para efectos de su aceptación.

El Instituto a través del administrador o a las personas que este designe se verificará aleatoriamente cuando menos el 10% equipos que las cifras emitidas por el sistema sean congruentes con los consumos marcados en los contadores de los equipos. En caso de encontrar inconsistencia en más de 42 equipos, se considerará que la solución está fallando y se deberán de entregar todos los contadores de manera física.

8. Solución de Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI)

El Proveedor Ganador sin costo adicional deberá suministrar, instalar, configurar, poner a punto, administrar y operar la solución de la Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI), la cual permita al Proveedor ganador y

al Instituto, monitorear, administrar y dar seguimiento a la asignación, atención y resolución de los diversos reportes de servicio que registre la Mesa de Servicios Tecnológicos de forma automática. La solución ofertada deberá incluir al menos con lo siguiente:

1. Personal del Proveedor ganador que realizará labores de monitoreo de la disponibilidad de los servicios requeridos en el presente Anexo.

2. La Mesa de Servicios Tecnologicos (MST), podrá realizar el reporte de fallas técnicas y/o requerimientos de insumos de forma automática 7x24x365 y en casos extraordinarios correo electrónico y/o por vía telefónica en los siguientes horarios:

   a. Los días lunes en un horario de las 7 hrs. a las 23:59 hrs. Los 365 días

   b. De martes a viernes las 24 horas del días los 365 días

   c. Los días domingo en un horario de las 7 hrs. a las 22:00 hrs. Los 365 días

3. La Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) proporcionará de forma automática un número de reporte a la MST con el que se dará atención en los tiempos establecidos en los Niveles de Servicio y entregará diariamente (y de manera acumulada mensualmente al segundo día hábil de haber concluido el mes) al administrador del Contrato", reportes con la siguiente información, a efecto de verificar la disponibilidad de los servicios y en su caso, coadyuvar en la aplicación de las deductivas que correspondan.

   1) Número de reporte de la Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI)
   2) Número de reporte de la MST
   3) Fecha del reporte
   4) Hora del reporte
   5) Unidad Administrativa soProveedor
   6) Nombre de la persona que reporta la falla
   7) Número del equipo
   8) Ubicación del equipo.
   9) Falla reportada y/o solicitud de suministro de consumibles.
   10) Fecha en la que se atendió la falla reportada
   11) Hora en la que se atendió la falla reportada

4. La Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) contará con por lo menos una persona durante el horario

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

de servicio, que cuente con el perfil de analista o asesor de mesa de servicio, cuya función será específicamente la recepción, análisis, canalización y seguimiento de los reportes recibidos. Adicionalmente, la Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) coordinará a los técnicos especialistas en equipos multifuncionales y plotters, con permanencia en los inmuebles, en un horario de 8:00 a 21:00 horas, quienes serán los responsables de atender en sitio los reportes correspondientes.

5. Apegarse a lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).

6. Atender un estimado de 49,802 usuarios, con un promedio de 2,500 reportes mensuales en un horario corrido a partir de las 8:00 y hasta las 21:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

7. Contar con un esquema de escalamiento interno.

8. Cumplir con los niveles de servicio definidos por el Instituto para la atención de los reportes, solicitudes de servicio, incidentes y problemas relacionados con la solución del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

9. Realizar o emprender acciones inmediatas para la atención y la resolución de incidentes catalogados como críticos que afecten la operación.

10. Documentar y actualizar las soluciones implementadas de los reportes, incidentes o problemas, en la base de conocimientos institucional al cierre de cada evento.

11. La infraestructura tecnológica implementada para proporcionar la solución Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) será propiedad del Proveedor ganador; debiendo estimar los requerimientos mínimos necesarios especificados por el fabricante de las herramientas para proporcionar la solución de Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) de acuerdo a los niveles de servicio definidos en el presente documento.

12. La solución ofertada por el Proveedor ganador deberá incluir la facilidad de determinar la configuración más apropiada de acuerdo al tipo de servicio y de conformidad a las necesidades del Instituto, sin que esto le genere un costo adicional

13. La Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) deberá interactuar con la Mesa de Servicios Tecnologicos

(MST) con que cuente el Instituto a través del intercambio automático de información bajo protocolos estándares de la industria, siendo los siguientes de carácter enunciativo mas no limitativo:

- XML (por sus siglas en inglés Extensible. Markup Language).
- ODBC (por sus siglas en inglés Open Database Conectivity) (sólo lectura).
- JDBC (por sus siglas en inglés Java Database Conectivity) (soló lectura).
- Web Services.
- SMTP (por su siglas en inglés Simple Mail Transfer Protocol) (siempre que se genere en forma automática el reporte desde la MST y la retroalimentación desde la MESA-SERADI).

14. La información deberá fluir en forma bidireccional de una mesa hacia la otra mesa, es decir, considerar al menos las siguientes operaciones: importar, exportar y actualizar, lo que deberá permitir realizar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes actividades:

- Generar un reporte de los incidentes del servicio enviado a la MESA-SERADI desde la Mesa de Servicios Tecnologicos (MST) del Instituto, y este reporte es que el que considerara para efectuar el cálculo de los SLA ´s.
- Retroalimentar desde la MESA-SERADI a la MST con información sobre la atención de un reporte.
- Retroalimentar desde la MESA-SERADI a la MST con la documentación de resolución del reporte.
- Notificación de la MST a la MESA-SERADI del cierre de un reporte.
- Alertas de notificación (logs) por intercambio de información de la MST a la MESA-SERADI y viceversa.

15. Los campos de información que deberán ser enviados o recibidos de la MST hacia la MESA-SERADI y viceversa, serán proporcionados por el Instituto al Proveedor ganador.

16. El catálogo de estados para MESA-SERADI y MST; así como los tipos de reportes a manejar será proporcionado por el Instituto al Proveedor ganador.

17. El Proveedor ganador deberá realizar las acciones necesarias para garantizar técnicamente la interoperabilidad entre la solución de la Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) ofertada, y la Mesa institucional de Servicios Tecnologicos (MST) del Instituto.

18. Una vez turnado el reporte por parte de la MST a la MESA-SERADI , ésta última deberá llevar el registro; seguimiento y control reportes enviados para solventar algún problema, falla o incidente que se haya presentado en el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

19. La MESA-SERADI deberá documentar todos los reportes que se relacionen con algún problema, falla o incidente qué se haya presentado en el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI). Además de documentar cómo se solucionaron (detalladamente), listas de verificación de fallas particulares (checklist), preguntas y respuestas frecuentes así como generar, salvaguardar y mantener actualizada la base de datos de conocimiento. Esta información deberá estar disponible para acceder a ella en línea, a los usuarios autorizados por el Instituto a través de la CMOSC, permitiendo consultar de forma histórica y en tiempo real sin costo adicional para el Instituto. Los permisos de acceso que se concedan con este requerimiento serán de sólo lectura.

20. Como parte de los entregables mensuales se deberán de entregar las hojas de soporte en original de atención y/o solución de reportes

21. La Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) deberá garantizar técnicamente la interoperabilidad con la Mesa de Servicios Tecnologicos para cumplir con los niveles de servicio establecidos.

22. En caso de identificarse una falla de integración y esta sea por un problema de La Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI), el tiempo de atención deberá de ser en un máximo de 5 horas.

23. La Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI) deberá de estar certificada en ISO/IEC 20000-1

8.1 Requerimientos de la(s) Herramienta(s) para la Solución de Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESA-SERADI)

La herramienta que apoyará a la Mesa Especializada del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI) deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

1. Estar basada en el manejo de procesos de ITIL v4 (como mínimo)
2. Estar alineada de conformidad con la normatividad de TIC ´S vigente y aplicable
3. Administrar como mínimo los módulos de:
   1) Recepción de reportes, solicitudes de servicio o de información, incidentes y problemas.
   2) Manejo de incidentes.
4. Contar con interface web para la administración de los módulos.
5. La administración de los servicios de soporte deberá considerar por componente y/o sistema el seguimiento a cada uno de los elementos en una CMDB, siguiendo las mejores prácticas de ITIL v4. (como mínimo)
6. Generar automáticamente el registro de los reportes, incluyendo el registro automático de la fecha y hora, por lo que deberá integrarse con la solución de monitoreo ofertada como parte del servicio.

7. Contar con alertas configurables y clasificables.
8. Permitir hacer consultas de información en la base de datos (resolución de incidentes, problemas y errores conocidos) de acuerdo con los perfiles que se definan para los usuarios del Instituto
9. La interface del usuario deberá estar en idioma español
10. Permitir el seguimiento y control de todos y cada uno de los casos.
11. Operar con base en flujos de trabajo (workflows) permitiendo en todo momento verificar que se lleve a cabo la interacción entre procesos, así como el seguimiento de los incidentes conforme a lo establecido de conformidad con la normatividad de TIC´S vigente y aplicable
12. Contar con una interfaz gráfica que permita monitorear en tiempo real el estado general en que se encuentra la solución con la que; se brinda el servicio de la MESA-SERADI .
13. Contar con mecanismos de acceso a la información de solicitud de servicio, incidentes, problemas, cambios que sea utilizada como parte de los procesos de ITIL v4, mediante:
    - Interfaces programables en la aplicación (API).
    - Comandos para el intercambio de información propios de la aplicación

9. Servicios bajo demanda

El Proveedor deberá contar con capacidad para dar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI), fotocopiado, impresión y escaneo de alto volumen, para atender bajo demanda los requerimientos del Instituto, de proyectos especiales que excedan la capacidad interna instalada en el Instituto, tales como:

- Impresión y reproducción bajo demanda. La entrega y recolección de los documentos correrá a cargo del Instituto. El precio por servicio (fotocopiado o impresión) deberá ser el mismo que se oferte en las instalaciones del Instituto.
- Reproducción de documentación y entrega en medios electrónicos u ópticos.
- Servicios de impresión a color, de alto volumen bajo demanda con personalización (esto es, con o sin elementos o datos variables). El desarrollo será diseñado por el Instituto.

1. El Proveedor Ganador pondrá a disposición del Instituto un "Centro de Fotocopiado e Impresión de Alto Volumen", que deberá de considerar una carga de trabajo, similar al volumen de producción de 1 equipo multifuncional de perfil "A", como mínimo. El "Centro de Fotocopiado e Impresión de Alto Volumen", deberá de ser habilitado en las instalaciones del Instituto, durante el tiempo necesario para solventar los requerimientos y proyectos especiales, previa solicitud con una anticipación mínima de 4 días hábiles, el Proveedor Ganador suministrará todos los consumibles, refacciones e insumos necesarios, así como el personal técnico suficiente para la correcta operación de los equipos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2. El Instituto y el Proveedor Ganador establecerán de común acuerdo los tiempos de entrega, dependiendo de las características, los tipos de trabajo y los volúmenes a procesar.
3. La capacidad para proporcionar estos servicios de valor agregado deberá ser de al menos 70 páginas por minuto. Para el caso de impresión a color la capacidad de impresión y reproducción deberá ser de al menos 35 páginas por minuto.
4. Servicios de impresora (máximo 50 equipos)
5. Servicios de impresión mediante plotter (máximo 5 equipos)

10. Acciones posteriores a la firma del contrato y previo al inicio del servicio

El Proveedor Ganador, tendrá la responsabilidad de ejecutar las tareas técnicas y administrativas necesarias para programar el inicio del servicio en coordinación con el Instituto, dentro de los primeros 5 días hábiles, contados a partir de la comunicación del fallo, deberán afinarse los detalles de integración técnica del plan detallado del proyectó propuesto, sin que esto genere modificación de los plazos de entrega, garantizando el inicio de operación en un plazo máximo de 30 días hábiles siguientes a la fecha de comunicación de fallo. El documento del plan detallado del proyecto propuesto debe incluir:

1. Conformación del grupo de administración del servicio. Durante la etapa de planeación del inicio se conformará un grupo de administración responsable de garantizar la entrega de los servicios. Este grupo estará formado por el personal que actualmente administra y opera los servicios que serán transferidos y el personal del Proveedor Ganador, dicho grupo será coordinado por personal que el Instituto determine.
2. Establecimiento y firma de los acuerdos de operación (OLAS). Antes de iniciar la transferencia de operaciones, el Proveedor ganador y los proveedores actuales deben firmar los acuerdos de nivel operacional de conformidad con el Instituto, así con terceros que designe el mismo.
3. El prestador de servicios deberá suscribir los acuerdos de operación con otros proveedores de servicios del Instituto (OLAs), en un plazo máximo de 30 días hábiles posteriores a la comunicación del fallo.
4. El proveedor deberá entregar en un tiempo máximo de 10 días hábiles los acuerdos de niveles de operación y el plan detallado del proyecto, para la implementación y puesta en operación del servicio integral en el Instituto, este programa de trabajo también deberá incluir las actividades de sustitución de la infraestructura del proveedor actual por la del prestador del servicio entrante.

11. Obligaciones del Proveedor a la conclusión del contrato

Sesenta días naturales previos al término de la vigencia del contrato el prestador del servicio estará obligado a cumplir con la entrega de la Memoria Técnica del servicio que presta al

Instituto, debiendo entregar en forma impresa y en medio electrónico lo descrito a continuación de manera enunciativa y no limitativa:

1. Infraestructura instalada.
   - Relación de infraestructura distribuida por inmueble, unidades administrativas y perfiles de multifuncionales
   - Relación y descripción detallada del equipamiento instalado, distribución por inmueble y unidad administrativa
2. Conectividad lógica
3. Implantación de los equipos ofertados.
   - Diagrama del servicio implementado
   - Direccionamiento IP por multifuncional y por servidor.
   - Detalles de instalación por multifuncional y por servidor.
4. Implantación del servicio.
   - Configuración detallada de los servidores y multifuncionales.
   - Roles por servidor.
   - Características detalladas del servicio.
   - Políticas de administración.
   - Configuración de software
   - Distribución de equipo.
   - Inventario de la infraestructura.
5. Inventario por plataforma, inmueble y unidad administrativa
6. Base de datos
   - Todos los reportes de incidencias críticas presentados durante la vigencia del contrato, completamente documentados.
   - Consolidado de reportes de niveles de servicio proporcionados durante la vigencia del contrato.
   - Comunicaciones Configuraciones completas de los equipos (asignación de puertos por vlan, direccionamiento IP por equipo).
7. Retirar los equipos multifuncionales, plotters, impresoras, cartuchos de tóner y refacciones en un plazo no mayor de 60 días. En caso de no realizar el retiro se entenderá que el Instituto podrá disponer y/o desechar los equipos multifuncionales, impresoras, plotters, cartuchos de tóner y refacciones como mejor le convenga.
8. Durante el proceso de transición el Proveedor deberá seguir prestando el servicio por un periodo máximo de 30 días hábiles sin costo para el Instituto a partir de la conclusión del contrato, el que podrá ser reducido en la medida que el nuevo proveedor que resulte adjudicado implemente el servicio.
9. En caso de rescisión del contrato del servicio objeto del presente anexo técnico, este no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición en los términos previstos en el párrafo que antecede.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

12. Niveles de servicio aplicables.

12.1 Métricas por Incumplimiento al Inicio del Servicio

A continuación se describen las métricas por incumplimiento para iniciar la operación del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización de Documentos (SERADI) requerido por el Instituto. Conforme a lo requerido en el presente documento para la totalidad de los inmuebles definidos con cobertura inicial; además de tener operando la totalidad de los equipos definidos como iniciales; así como las soluciones requeridas. Como parte de su propuesta, el Proveedor deberá integrar de forma impresa; además de anexarlo de forma electrónica en formato doc. y PDF que en caso de incumplimiento a los niveles de servicio requeridos por el instituto se hará acreedor a lo siguiente:

CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	PENA CONVENCIONAL	FORMULA
Atraso en la entrega de cada equipo multifuncional, en operación con todos los servicios solicitados y ofertados	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la puesta a punto de la Mesa de Servicios	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la puesta a punto de los servidores o equipos de cómputo centralizados o distribuidos	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la puesta a punto de las herramientas de solución de monitoreo y disponibilidad	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer

CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	PENA CONVENCIONAL	FORMULA
			factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la entrega del stock inicial	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados

12.2 Métricas por Incumplimiento a los Niveles de Servicio

A continuación se describen las métricas por incumplimiento a los niveles de servicio requeridos por el Instituto en cuanto al Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI). Como parte de su propuesta, el Proveedor deberá integrar de forma impresa; además de anexarlo de forma electrónica en formato doc. y PDF que en caso de incumplimiento a los niveles de servicio requeridos por el instituto se hará acreedor a lo siguiente:

CONCEPTO	NIVELES DE SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA PARA LA DEDUCCION	DEDUCCION POR HORA EXCEDENTE
Por equipo servidor o equipo de cómputo por inmueble o aplicación dentro del servidor de cómputo	Hasta un cuatro horas hábiles acumulada fuera de servicio al mes por equipo	Por cada media hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 Impresiones blanco y negro
Por equipo multifuncional Blanco y Negro	Hasta doce horas hábiles acumuladas fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 impresiones blanco y negro
Por equipo multifuncional o impresora de color	Hasta cuatro horas hábiles acumulada fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 5,000 impresiones blanco y negro
Por equipo multifuncional e impresora fuera del área metropolitana de las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara	Hasta 48 horas hábiles acumuladas fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 impresiones blanco y negro
Por solicitud de tóner	Hasta 65 horas hábiles	Por cada hora o fracción	Equivalente al valor de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CONCEPTO	NIVELES DE SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA PARA LA DEDUCCION	DEDUCCION POR HORA EXCEDENTE
por parte del Administrador del contrato	acumuladas	hábil que exceda el nivel de servicio	3,000 impresiones blanco y negro
Por equipo plotter	Hasta cuatro horas hábiles acumuladas fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 impresiones del equipo plotter

NOTA (*) EL VALOR DE LA IMPRESIÓN SERA EL OFERTADO EN LA PROPUESTA ECONÓMICA DEL PROVEEDOR GANADOR

Se considerará indisponibilidad (fuera de servicio) para equipos multifuncionales, cualquier evento que impida su correcta operación, entre otros: falta dé papel, tóner bajo (siempre y. cuando afecte la impresión correspondiente), fallas mecánicas, fallas en la configuración, así como cualquier otro evento que afecte los servicios de impresión, fotocopiado, escaneo, tales como papel atorado o incluso impresiones ilegibles o con manchas de tinta.

El Instituto notificará al Proveedor ganador las deducciones que en su caso se haya hecho acreedor, sobre lo cual, el Proveedor ganador podrá aportar los elementos comprobatorios para el ajuste de los montos que resulten.

El cálculo de las deductivas se realizará a través, del mecanismo electrónico o manual que establezca el Instituto el cual será comunicado al Proveedor ganador máximo el día 15 del mes siguiente a que concluyo el servicio.

13. Clave CUCOP

El servicio a contratar se encuentra incluido en el PAAAS del ejercicio fiscal 2021

Clave CuCop	Partida Especifica	Descripción
33602011	33602	Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)

14. PERFIL DEL PROVEEDOR

No.	Descripción
1	**I. Capacidad del Licitante.** **A) Capacidad de los recursos humanos** **A1. Experiencia del personal**

Experiencia del personal requerido de acuerdo con la siguiente tabla:

Cantidad	Perfil
1	Representante de cuenta
3	Coordinadores de servicio certificados en ITIL
12	Técnicos con perfil de analista, asesor de mesa de servicio o técnico en reparación de multifuncionales

El Licitante deberá presentar una lista de las personas propuestas para el servicio y sus currículums vitae actualizados, de acuerdo al siguiente formato:

Lista: nombre y puesto desempeñado

Curriculum vitae:

Nombre:

Principales trabajos en los que ha intervenido (ordenado cronológicamente).

Empresa:
Cargo:
Actividades:
Teléfono y nombre de contacto:
Periodo: del (día, mes y año inicial) _____ al (día, mes y año final) _____, total ____ días.

Empresa:
Cargo:
Actividades:
Teléfono y nombre de contacto:
Periodo: del (día, mes y año inicial) _____ al (día, mes y año final) _____, total ____ días.

El curriculum vitae deberá presentarse firmado por el personal propuesto y por el representante legal del Licitante.

2

A2 Competencia y/o conocimientos académicos.
Competencia y/o conocimientos académicos del personal requerido de acuerdo con la siguiente tabla:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Cantidad	Perfil
3	Coordinadores de servicio certificados en ITIL

El personal encargado de coordinar al personal técnico solicitado deberá acreditar como mínimo bachillerato tecnológico, carrera técnica o similar.

Se acreditará anexando al currículum vitae de cada persona que prestará el servicio, así como copia del comprobante oficial que avale el grado máximo de estudios (certificados, diplomas, cedula profesional, constancia de estudios).

Competencia y/o conocimientos académicos del personal requerido de acuerdo con la siguiente tabla:

Cantidad	Perfil
12	Técnicos con perfil de analista, asesor de mesa de servicio o técnico en reparación de multifuncionales

El personal técnico encargado de la operación del servicio deberá acreditar como mínimo bachillerato tecnológico, carrera técnica o similar.

Se acreditará anexando al currículum vitae de cada persona que prestará el servicio, así como copia del comprobante oficial que avale el grado máximo de estudios (certificados, diplomas, cedula profesional, constancia de estudios).

4

A3 Dominio de herramientas
Dominio de herramientas relacionadas con la prestación del servicio del personal requerido de acuerdo con la siguiente tabla:

Cantidad	Perfil
3	Coordinadores de servicio certificados en ITIL
12	Técnicos con perfil de analista, asesor de mesa de servicio o técnico en reparación de multifuncionales

Se acreditará anexando a los currículos vitae de cada persona, copia de las constancias o certificados de cursos, talleres y diplomados, etc., expedidos por el fabricante, empresas certificadoras, instituciones educativas, mediante los cuales

	acredite tener dominio en el uso, manejo, reparación y configuración de los equipos multifuncionales propuestos para el servicio objeto de esta convocatoria. Para el caso del coordinador de servicio, acreditara con la certificación en ITIL
5	**B) Capacidad de recursos económicos y equipamiento** **B1. Recursos económicos.** El Licitante comprobará mediante la última declaración fiscal anual y la última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta ante el servicio de administración tributaria, o mediante los estados financieros dictaminados por contador público certificado, en la que se demuestre que sus ingresos son equivalentes de hasta el 20% del monto total de su propuesta económica.
6	**B2. Equipamiento.** El Licitante deberá presentar los manuales, folletos, catálogos o aquella información que respalde las características técnicas de los equipos multifuncionales requeridos para la prestación del servicio conforme a lo solicitado en este documento. Lo anterior para comprobar que los equipos ofertados, cumplen como mínimo, con la totalidad de especificaciones señaladas en el anexo técnico. Lo anterior para comprobar que los equipos ofertados, cumplen como mínimo, con la totalidad de especificaciones señaladas en el anexo técnico. en el caso que el Licitante oferte equipos que proporcionen características superiores a las solicitadas, solo se aceptarán para efectos de asignación de puntos, características superiores a las mínimas solicitadas, de los siguientes: • Memoria • Disco duro • Velocidad de impresión • Tecnología /velocidad de imagen (escáner) --- El Licitante deberá presentar los manuales, folletos, catálogos o aquella información que respalde que los equipos ofertados en forma adicional a las características mínimas solicitadas para los perfiles a, b, c, d, e y f, establecidos en el anexo técnico, además de ser requerido la autenticación en red por medio de NIP, ofrece la solución (sin costo adicional) para el uso de tarjetas de proximidad (credenciales institucionales).
7	**C) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	El Licitante deberá presentar el aviso de alta de los trabajadores al régimen obligatorio del instituto mexicano del seguro social, así como certificado expedido por el sector salud de reconocimiento y calificación de discapacidad, para el caso de personas morales deberá cubrir una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses.
8	**D) Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica, relacionados directamente con la prestación del servicio objeto de este procedimiento** El Licitante deberá presentar constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) de haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto la presente licitación, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.
9	**II. Experiencia y especialidad** **A. Experiencia.** Para demostrar los años de experiencia, se deberá presentar copia legible de contratos, convenios, pedidos, órdenes de servicio o facturas que demuestren que el Licitante ha venido prestando los servicios con las características específicas o similares al objeto de la presente licitación. En todos los casos los documentos deberán tener la descripción de los servicios con las características o condiciones similares a los que son objeto de esta licitación, en caso de las facturas adicionalmente deberá contener los requisitos fiscales, debiendo tomar en cuenta lo siguiente: • El mínimo de contratos, convenios, pedidos, órdenes de servicio o facturas a presentar será de uno; • La antigüedad de los contratos no podrá ser mayor a 5 años. • Se aceptan contratos, convenios o pedidos plurianuales, tomándose en cuenta la vigencia de los mismos; • Se computarán los años, meses o fracciones de año de los contratos, convenios, pedidos, órdenes de servicio o facturas presentados; • o se asignará mayor puntuación en caso de que se demuestre más de 5 años de experiencia.

	• Se deberá acreditar cuando menos un año de experiencia.
10	**B. Especialidad.** Para acreditar que el Licitante ha prestado servicios con las características específicas o en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria. Se deberá acreditar la especialidad del Licitante mediante la presentación de copia legible de contratos, convenios, pedidos, órdenes de servicio o facturas que demuestren la prestación de servicios con características específicas o condiciones similares a los de la presente licitación. En todos los casos los documentos deberán tener la descripción de los servicios con las características y condiciones similares a los que son objeto de esta licitación, en caso de las facturas adicionalmente deberá contener los requisitos fiscales.
11	**III.- Propuesta de Trabajo** **A. Metodología para la prestación del servicio** El Licitante deberá presentar los manuales de procedimientos autorizados de su empresa para llevar a cabo las actividades necesarias para la prestación del servicio.
12	**B. Plan de trabajo** El Licitante deberá presentar el plan detallado del proyecto, el cual deberá contener como mínimo: 1. La descripción de las tareas y acciones importantes, el responsable por parte del Licitante, el periodo para su realización, el porcentaje que representa esta acción o tarea dentro del proyecto general, así como las interacciones con otras áreas del Licitante o del Instituto 2. Programa de capacitación a usuarios en el uso de los equipos propuestos. La capacitación será en grupos abiertos, en sesiones de quince minutos de exposición y 15 minutos de preguntas y respuestas, que incluya como mínimo los siguientes puntos: ▪ Objetivo del servicio ▪ Alcance de los servicios. ▪ Tiempos de implementación. ▪ Recomendaciones para garantizar la calidad de los servicios.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	3. Plan de Transferencia de Conocimiento para la Solución de Mesa Especializada para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI) áreas administrativas y médicas siguientes soluciones que forman parte del Servicio La cantidad de usuarios a capacitar por solución será de un número máximo de 20 usuarios y el perfil es variable. Esta capacitación será de al menos 10 horas por cada una de las soluciones antes mencionadas el Licitante proporcionará el temario, documentación y constancia de participación.
13	**C. Esquema estructural de la organización de los recursos humanos** El Licitante deberá presentar un documento con la estructura de la organización (organigrama) de los recursos humanos con asignación de funciones suficientes para el cumplimiento de las obligaciones previstas para el servicio.
14	**IV.- Cumplimiento a Contratos** El Licitante deberá presentar copia de contratos, convenios, pedidos, órdenes de servicio o facturas relativos al servicio objeto de la presente licitación, acompañados del documento en el que conste la cancelación de la garantía correspondiente al cumplimiento de los mismos, mediante la constancia de la afianzadora que acredite haber cancelado o liberado la fianza respectiva, o acompañar copia legible de las cartas de cumplimiento oportuno y satisfactorio del contrato por cada uno de los que haya exhibido; la citada carta deberá contener el periodo de vigencia que abarca y el número, denominación o medio a través del cual se puede identificar el contrato cumplido del cual presenta copia. La carta de cumplimiento deberá estar firmada por la persona encargada de supervisar o administrar el contrato por parte del contratante, conforme al contenido del propio instrumento jurídico o bien, la persona que lo sustituya en el puesto en su caso. Nota: Para el caso de que alguna carta de cumplimiento no contenga alguno de los requisitos anteriormente señalados que permitan vincular el cumplimiento del contrato que se menciona, no será sujeta de puntuación. Los contratos cumplidos podrán ser los correspondientes a los presentados para acreditar el rubro de experiencia y especialidad del Licitante, debiendo anexar una relación en la que cuantifiquen la cantidad de garantías canceladas que pretendan acreditar.
15	**Propuesta Técnica** El Licitante deberá realizar una descripción amplia de los servicios que van a ofrecer al Instituto conforme lo señalado en este Anexo Técnico y a lo indicado en el documento de Términos y Condiciones.

15. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Responsable de Elaboración

C. Benjamin Vargas Flores
Jefe de Área de la División de Infraestructura de Cómputo Personal

Responsable de Revisión

Mtro. Mario Hernández Velázquez
Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal

Responsable de Revisión

Lic. Carlos Ivan Salinas Cruz
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal

Responsable de Aprobación

Lic. Jaime Enrique Galindo Polanco
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo 1 "Relación de inmuebles con cobertura inicial"

ID	ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA	INMUEBLE
1	Aguascalientes	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
2	Baja California Norte	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
3	Baja California Sur	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
4	Campeche	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
5	Chiapas	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
6	Chihuahua	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
7	Coahuila	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
8	Colima	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
9	Durango	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
10	Guanajuato	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
11	Guerrero	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
12	Hidalgo	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
13	Jalisco	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
14	México	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Oriente
16		Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Poniente
17	Michoacán	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada

ID	ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA	INMUEBLE
18	Morelos	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
19	Nayarit	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
20	Nuevo León	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
21	Oaxaca	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
22	Puebla	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
23	Querétaro	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
24	Quintana Roo	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
25	Sn Luis Potosí	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
26	Sinaloa	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
27	Sonora	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
28	Tabasco	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
29	Tamaulipas	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
30	Tlaxcala	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
31	Veracruz	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Norte
32		Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Sur
33	Yucatán	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
34	Zacatecas	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
35	Ciudad de México	Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Norte
36		Sede Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Sur

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID	ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA	INMUEBLE
37		Nivel Central

Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada / Áreas de Nivel Central	Multifuncional Grupo de Trabajo Grande (Alto Volumen)	Multifuncional Departamental Grupo de Trabajo Mediano B&N	Multifuncional Departamental grupo de trabajo pequeño (color)
	Cantidad de Equipos	*Cantidad de Equipos*	*Cantidad de Equipos*
01 AGUASCALIENTES	2	12	1
02 BAJA CALIFORNIA	6	38	1
03 BAJA CALIFORNIA SUR	2	17	1
04 CAMPECHE	2	15	1
05 COAHUILA	4	26	1
06 COLIMA	2	28	1
07 CHIAPAS	3	22	1
08 CHIHUAHUA	4	25	1
09 DISTRITO FEDERAL NORTE	4	23	1
09 DISTRITO FEDERAL SUR	4	44	1
10 DURANGO	2	19	1
11 GUANAJUATO	3	30	1
12 GUERRERO	2	17	1
13 HIDALGO	2	30	1
14 JALISCO	4	26	1
15 MEXICO ORIENTE	2	20	1
15 MEXICO PONIENTE	2	37	1

Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada / Áreas de Nivel Central	Multifuncional Grupo de Trabajo Grande (Alto Volumen)	Multifuncional Departamental Grupo de Trabajo Mediano B&N	Multifuncional Departamental grupo de trabajo pequeño (color)
	Cantidad de Equipos	*Cantidad de Equipos*	*Cantidad de Equipos*
16 MICHOACAN	3	14	1
17 MORELOS	2	20	1
18 NAYARIT	2	18	1
19 NUEVO LEÓN	5	28	1
20 OAXACA	2	16	1
21 PUEBLA	2	20	1
22 QUERETARO	2	21	1
23 QUINTANA ROO	3	43	1
24 SAN LUIS POTOSI	2	12	1
25 SINALOA	4	17	1
26 SONORA	4	23	1
27 TABASCO	2	22	1
28 TAMAULIPAS	3	33	1
29 TLAXCALA	2	14	1
30 VERACRUZ NORTE	4	27	1
30 VERACRUZ SUR	3	13	1
31 YUCATAN	2	18	1
32 ZACATECAS	2	21	1
NIVEL CENTRAL	5	496	146

*** Los siguientes equipos serán solicitados bajo demanda y las cantidades a considerar serán de máximo 50 impresoras monocromática y a color y 5 plotters impresión y copiado láser blanco/negro y escaneo de planos de 36".**
Los multifuncionales de Alto Volumen con los que hoy cuenta el Instituto son (52 equipos de 75 ppm; 52 equipos de 95 ppm)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo 2 "Especificaciones técnicas mínimas detalladas por perfil"

Para los equipos multifuncionales e impresoras de los perfiles A, B y C deberán habilitar las siguientes características

- Autenticación del usuario de red
- Filtrado de dirección IP
- Encriptación de disco duro
- Impresión segura
- Impresión segura cifrada
- Modo de PDF cifrado (escaneo cifrado)
- SNMPV3
- Seguridad de capa de transporte

"EQUIPOS MULTIFUNCIONALES IMPRESORAS MONOCROMÁTICOS Y A COLOR"

Concepto	Perfil "A" Multifuncional Grupo de Trabajo Grande (Alto Volumen)
ESPECIFICACIONES GENERALES	
EQUIPO	MULTIFUNCIONAL
GRUPO DE TRABAJO	GRANDE
TECNOLOGÍA	LÁSER MONOCROMÁTICO
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	1200 X 1200
PROCESADOR	533 MHZ
MEMORIA RAM MÍNIMA (GB)	3.0 GB
DISCO DURO MÍNIMO (GB)	320 GB
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	DE 70 PÁGINAS POR MINUTO
PUERTOS	GIGABIT ETHERNET RJ-45 (10/100/1000) BASE-TX MÍNIMO, WI-FI 802.11 B/G/N (PUERTO USB 2.0 CERTIFICADO ESPECIFICACIÓN DE ALTA VELOCIDAD ("HIGH-SPEED") MÍNIMO
PANEL DE CONTROL	LCD
IMPRESIÓN DÚPLEX	AUTOMÁTICO
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	WINDOWS 7 O SUPERIORES (32 Y 64 BITS), MAC OSX 10.5 O SUPERIOR, LINUX
CAPACIDAD DE PAPEL ESTANDÁR	1,100 HOJAS TAMAÑO CARTA, OFICIO
FUENTES DE ALIMENTACIÓN DE PAPEL	4
TAMAÑO DE PAPEL	CARTA, OFICIO, LEGAL, A3, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6 (JIS) SE PUEDA CUMPLIR MEDIANTE LA CONFIGURACIÓN DENTRO

Concepto	Perfil "A" Multifuncional Grupo de Trabajo Grande (Alto Volumen)
ESPECIFICACIONES GENERALES	
	DEL EQUIPO DE UN TAMAÑO PERSONALIZADO Y SOBRES COMO MÍNIMO
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA, 60 HERTZ
LENGUAJES DE IMPRESIÓN	PCL5, PCL6 Y PS3 MÍNIMO.
IMPRESIÓN MÓVIL	SI
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	GESTIÓN DE IDENTIDADES, AUTENTICACIÓN Y/O BÚSQUEDA EN LA LIBRETA DE DIRECCIONES A TRAVÉS DE LDAP, CONTROL DE IMPRESIÓN CON PIN
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N	DE 110 IPM
VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA	MÍNIMO 1000
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM)	DE 110 IPM
TIPO DE DIGITALIZACIÓN	ADF, CAMA PLANA
RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA	600 DPI
FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES	MÍNIMO PDF Y JPEG
DIGITALIZACIÓN A USB	REQUERIDO
DIGITALIZACIÓN A CORREO ELECTRÓNICO	REQUERIDO
CONTROLADOR DE ESCÁNER	TWAIN
TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN	TAMAÑO CARTA Y OFICIO
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR®
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	SI
ESCÁNER	INCLUIDO

Nota. Los equipos multifuncionales realizaran funciones de fotocopiado.
Los equipos deberán de contar con finalizador de documentos y las características mencionadas son las mínimas para considerar

CONCEPTO	Perfil "B" Multifuncional Grupo de Trabajo Mediano Blanco y Negro
ESPECIFICACIONES GENERALES	
TECNOLOGÍA	EQUIPO DIGITAL
ALIMENTADOR AUTOMÁTICO DE	PARA 50 HOJAS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CONCEPTO	Perfil "B" Multifuncional Grupo de Trabajo Mediano Blanco y Negro
DOCUMENTOS	
CAPACIDAD DE PAPEL ESTÁNDAR	1,000 HOJAS TAMAÑO CARTA, OFICIO
TAMAÑO DE CRISTAL DE EXPOSICIÓN	8.5 X 14 PULGADAS
FUENTES DE ALIMENTACIÓN DE PAPEL	2
PROCESADOR	1.46 GHZ
MEMORIA	2.0 GB
DISCO DURO	320 GB
RESOLUCIÓN DE COPIA	600 X 600 PPP
DÚPLEX	AUTO (1:2, 2:2, 2:1)
PANEL DE CONTROL	
TECLADO NUMÉRICO Y PANTALLA TÁCTIL	SI
SELECTOR DE CANTIDAD	1 A 999 (TECLADO DE 0 A 9)
PANTALLA INFORMATIVA	SI
CLAVE / TECLA DE AYUDA	SI
CARACTERÍSTICAS	
CARACTERÍSTICAS AUTOMÁTICAS	SELECCIÓN AUTOMÁTICA DE EXPOSICIÓN (AES),
	SELECCIÓN AUTOMÁTICA DE PAPEL (APS)
	SELECCIÓN AUTOMÁTICA DE BANDEJA (ATS)
CLAVES DE USUARIOS	1,000
AHORRO DE ENERGÍA CUANDO SE	SI

CONCEPTO	Perfil "B" Multifuncional Grupo de Trabajo Mediano Blanco y Negro
ENCUENTRE EN ESPERA PROGRAMABLE	
RANGO DEL ZOOM	DEL 25% AL 400% (EN INTERVALOS DE 1%)
INFORMACIÓN ADICIONAL	
REQUISITOS DE ENERGÍA	120 VOLTS (VARIACIONES DE + 20% Y - 20%)
CUMPLE CON EL PROGRAMA ENERGY STAR (01/2014)	SI
MODO MULTIFUNCIONAL	
COPIADORA	INCLUIDO
IMPRESORA DE LA RED	INCLUIDO
IMPRESORA	INCLUIDO
ESCÁNER	INCLUIDO (ESCANEO A DOBLE A CARA EN UNA SOLA PASADA)
CONECTIVIDAD	
INTERFAZ USB	SI, ESTÁNDAR 2.0
INTERFAZ DE RED	SI, ETHERNET RJ45 (IPV4 Y IPV6)
TIPO DE INTERFAZ	100/1000 BASE TX (RJ45)
ESPECIFICACIONES DE LA IMPRESORA	
COMPATIBILIDAD	WINDOWS 7 O SUPERIORES (32 Y 64 BITS), MAC OSX 10.5 O SUPERIOR, LINUX
VELOCIDAD	DE 40 - 45 PPM
RESOLUCIÓN ESTÁNDAR	1200 X 1200 PPP

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CONCEPTO	Perfil "B" Multifuncional Grupo de Trabajo Mediano Blanco y Negro
PDL/PCL	POSTSCRIPT 3, PCL 6
ESPECIFICACIONES ESCÁNER	
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N	DE 40 IPM
VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA	MÍNIMO 500
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM)	DE 40 IPM
TIPO DE DIGITALIZACIÓN	ADF, CAMA PLANA
RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA	600 DPI
OTROS	
GABINETE O PEDESTAL CON RUEDAS PARA SU DESPLAZAMIENTO Y FIJACIÓN	DE LA MISMA MARCA DEL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS
FINALIZADOR DE DOCUMENTOS	N/A

Nota. Los equipos multifuncionales realizaran funciones de fotocopiado.
Los equipos deberán de contar con gabinete o pedestal y las características mencionadas son las mínimas para considerar

CONCEPTO	Perfil "C" Multifuncional Grupo de Trabajo Pequeño (color)
ESPECIFICACIONES GENERALES	
TECNOLOGÍA	EQUIPO DIGITAL
ALIMENTADOR AUTOMÁTICO DE DOCUMENTOS	PARA 50 HOJAS TAMAÑOS CARTA, OFICIO
CAPACIDAD DE PAPEL ESTÁNDAR	500 HOJAS TAMAÑO CARTA, OFICIO, DOBLE CARTA

CONCEPTO	Perfil "C" Multifuncional Grupo de Trabajo Pequeño (color)
TAMAÑO DE CRISTAL DE EXPOSICIÓN	8.5 X 14 PULGADAS
FUENTES DE ALIMENTACIÓN DE PAPEL	2
PROCESADOR	1.07 GHZ
MEMORIA	2 GB
DISCO DURO	250 GB
RESOLUCIÓN DE COPIA	600 X 600 PPP
DÚPLEX	AUTO (1:2, 2:2, 2:1)
PANEL DE CONTROL	
TECLADO NUMÉRICO Y PANTALLA TÁCTIL	SI
SELECTOR DE CANTIDAD	1 A 99 (TECLADO DE 0 A 9)
PANTALLA INFORMATIVA	SI
CLAVE / TECLA DE AYUDA	SI
CARACTERÍSTICAS	
CARACTERÍSTICAS AUTOMÁTICAS	SELECCIÓN AUTOMÁTICA DE EXPOSICIÓN (AES),
	SELECCIÓN AUTOMÁTICA DE PAPEL (APS)
	SELECCIÓN AUTOMÁTICA DE BANDEJA (ATS)
CLAVES DE USUARIOS	1,000
AHORRO DE ENERGÍA CUANDO SE ENCUENTRE EN ESPERA PROGRAMABLE	SI

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CONCEPTO	Perfil "C" Multifuncional Grupo de Trabajo Pequeño (color)
RANGO DEL ZOOM	DEL 25% AL 400% (EN INTERVALOS DE 1%)
INFORMACIÓN ADICIONAL	
REQUISITOS DE ENERGÍA	120 (VARIACIONES DE +20% Y -20%) VOLTS
CUMPLE CON EL PROGRAMA ENERGY STAR (01/2014)	SI
MODO MULTIFUNCIONAL	
COPIADORA	INCLUIDO
IMPRESORA DE LA RED	INCLUIDO
IMPRESORA	INCLUIDO
ESCÁNER	INCLUIDO (ESCANEO A DOBLE A CARA EN UNA SOLA PASADA)
CONECTIVIDAD	
INTERFAZ USB	SI, ESTÁNDAR 2.0
INTERFAZ DE RED	SI, ETHERNET RJ45
TIPO DE INTERFAZ	100/1000 BASE TX (RJ45)
ESPECIFICACIONES IMPRESORA	
COMPATIBILIDAD	PC (WINDOWS 7 Y 8 O SUPERIOR) MAC (IOS LEOPARD Y MOUNTAIN LION O SUPERIOR)
VELOCIDAD	DE 40 - 50 PPM
RESOLUCIÓN REALZADA	1200 x 1200 DPI
PDL/PCL	POSTSCRIPT 3, PCL 6
ESPECIFICACIONES ESCÁNER	

CONCEPTO	Perfil "C" Multifuncional Grupo de Trabajo Pequeño (color)
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N	DE 40 IPM
VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA	MÍNIMO 1000
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM)	DE 40 IPM
TIPO DE DIGITALIZACIÓN	ADF, CAMA PLANA
RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA	600 DPI
OTROS	
GABINETE O PEDESTAL CON RUEDAS PARA SU DESPLAZAMIENTO Y FIJACIÓN	DE LA MISMA MARCA DEL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS

Los equipos deberán de contar con gabinete o pedestal y las características mencionadas son las mínimas para considerar

"IMPRESORA MONOCROMATICA"

Estos equipos pueden no ser monitoreables ni contabilizados vía red

Concepto	Perfil "M" Impresora Grupo de Trabajo Pequeño (monocromática)*
Especificaciones generales	
Tecnología	**Equipo Digital**
Capacidad de papel estándar	**350 hojas tamaño carta, oficio**
Fuentes de alimentación de papel	**2**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Memoria	**256 Mb**
Disco duro (opcional)	**80 GB**
Dúplex	**Auto (1:2, 2:2, 2:1)**
Panel de control	
Teclado numérico y pantalla táctil	**Si**
Selector de cantidad	**1 a 999 (teclado de 0 a 9)**
Pantalla informativa	**Si**
Clave / tecla de ayuda	**Si**
Características	
Características automáticas	**Selección automática de papel (APS)** **Selección automática de bandeja (ATS)**
Ahorro de energía cuando se encuentre en espera programable	**Si**
Información adicional	
Requisitos de energía	**120 Volts (variaciones de + 20% y - 20%)**
Cumple con el programa energy star (01/2014)	**Si**
Conectividad	
Interfaz de red	**Si, Ethernet RJ45**
Tipo de interfaz	**100/1000 Base TX (RJ45)**
Especificaciones impresora	

Compatibilidad	**PC (Windows 7 y 8 o superior) MAC (IOS Leopard y Mountain Lion o superior)**
Velocidad	**35 PPM**
PDL/PCL	**Postscript 3, PCL 6**

"PLOTTERS IMPRESIÓN Y COPIADO LÁSER BLANCO/NEGRO, COLOR Y ESCANEO DE PLANOS DE 36"

Estos equipos pueden no ser monitoreables ni contabilizados vía red

CONCEPTO	Perfil "P" Plotter"
ESPECIFICACIONES GENERALES	
CONFIGURACIÓN	**CONSOLA**
FUENTE DE PAPEL: ESTÁNDAR	**ALIMENTADOR DE BOBINA**
FUENTE DE PAPEL: OPCIONAL	**ALIMENTADOR DE BOBINA**
RESOLUCIÓN	**1.200 X 1.200 DPI**
ZOOM	**25% AL 400% EN INCREMENTOS DEL 1%**
ESCALA DE REPRODUCCIÓN	**MÉTRICO: 25%, 35,4%, 50%, 70,7%, 141,4%, 200%, 282,8%, 400%, INGENIERO (PULGADA): 25%, 33,3%, 50%, 64,7%, 129,4%, 200%, 258,8%, 400%, ARQUITECTURA: 25%, 33.3%, 50%, 66.7%, 133.3%, 200%, 266.7%, 400%**
MÉTODO DE CORTE	**CORTE DE TAMAÑO PREESTABLECIDO, CORTE SINCRONIZADO, CORTE VARIABLE**
CAPACIDAD DE MEMORIA	**4 GB**
UNIDAD DE DISCO DURO	**320 GB (COMPARTIDO CON COPIADORA/IMPRESORA/ESCÁNER)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CONCEPTO	Perfil "P" Plotter*
FUENTE DE ENERGÍA	120 - 127 V, 15 A (MAX.), 60 HZ
DIMENSIONES (AN X LA X AL)	1.384 X 675 X 1.219 MM, 54,5 X 26,6 X 48"
TIEMPO DE PRIMERA COPIA A PARTIR DEL MODO EN ESPERA	A0 SEF: B/N: COPIA DE ALTA VELOCIDAD: 51 SEGUNDOS, ESTÁNDAR: 71 SEGUNDOS, A0 SEF: TODO COLOR: COPIA DE ALTA VELOCIDAD: 81 SEGUNDOS, ESTÁNDAR: 155 SEGUNDOS, A1 LEF: B/N: COPIA DE ALTA VELOCIDAD: 29 SEGUNDOS, ESTÁNDAR: 41 SEGUNDOS, A1 LEF: TODO COLOR: COPIA DE ALTA VELOCIDAD: 53 SEGUNDOS, ESTÁNDAR: 84 SEGUNDOS
VELOCIDAD DE COPIA	A1, LEF (B/N): COPIA DE ALTA VELOCIDAD: 3,8 CPM, ESTÁNDAR 2 CPM, A1, LEF (COLOR): COPIA DE ALTA VELOCIDAD: 2,1 CPM, ESTÁNDAR 1,2 CPM, A0, SEF (B/N): COPIA DE ALTA VELOCIDAD: 1,9 CPM, ESTÁNDAR 1,1 CPM, A0, SEF (COLOR): COPIA DE ALTA VELOCIDAD: 1,1 CPM, ESTÁNDAR 0,6 CPM
COPIA MÚLTIPLE	1 A 99
PLACA CONTROLADORA	INTEGRADO
CPU	CELERON-M 1 GHZ
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN	A1 LEF: B/N: 3,8 PPM, COLOR: 2,1 PPM, A0 SEF: B/N: 1,9 PPM, COLOR: 1,1 PPM
RESOLUCIÓN DE IMPRESIÓN	PRIORIDAD DE VELOCIDAD (DIBUJO): 600 X 300 DPI, PRIORIDAD DE VELOCIDAD: 600 X 600 DPI, ESTÁNDAR: 600 X 600 DPI, PRIORIDAD DE CALIDAD: 600 X 600 DPI, MODO DE PRIORIDAD CALIDAD SOLO PARA PAPEL CUCHÉ, PELÍCULA (MATE) Y PAPEL ESPECIAL: 1.200 X 1.200 DPI
CONTROLADORES DE IMPRESIÓN	ADOBE POSTSCRIPT, HDI
TIPOS DE ARCHIVO COMPATIBLES	HP-GL, HP-GL2, POSTSCRIPT 3

CONCEPTO	Perfil "P" Plotter*
FUENTES	EUROPEAS: FUENTES (PS3)
INTERFAZ DE RED: ESTÁNDAR	10/100/1000 BASE-TX, USB 2.0, USB HOST
PROTOCOLO DE RED: ESTÁNDAR	TCP/IP (IPV4, IPV6)
PROTOCOLO DE RED: OPCIONAL	IPX/SPS
MIB ESTÁNDAR	MIB-II (RFC1213), HOST RESOURCE (RFC1514), MIB DE IMPRESIÓN (RFC1759)
PRIVATE MIB	ORIGINAL
CONTROLADOR HDI DE VERSIÓN CAD SOPORTADA	HDI AUTOCAD 2007-2016
SOPORTE A IMPRIMIR	SÍ (JPEG/TIFF/PDF)
CARACTERÍSTICAS DE LA IMPRESORA	PREVENCIÓN DE COPIA NO AUTORIZADA, UNA DIRECCIÓN, WSD PRINTER, COINCIDENCIA DE COLORES, POP, CUD, SOPORTE A IMPRIMIR (JPEG/TIFF/PDF), PDF DIRECT PRINT, MODO DE AHORRO DE TINTA (GUARDAR RELACIÓN: 50%)
ESCANEO A COLOR	ESTÁNDAR
ESCANEO A MULTIMEDIA	ESTÁNDAR
SOPORTE A IMPRIMIR	ESTÁNDAR
VELOCIDAD DE ESCANEO: TODO COLOR	26,7 MM/S O 1,05 IPS (600 DPI), 40 MM/S O 1,57 IPS (200 DPI)
VELOCIDAD DE ESCANEO: B/N	80 MM/S O 3,14 IPS (600 DPI), 160 MM/S O 6,3 IPS (200 DPI)
RESOLUCIÓN DE ESCANEO	300 - 600 DPI, TWAIN: HASTA 2.400 DPI
MODO DE ESCANEO: TODO COLOR	TEXTO/FOTO, FOTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CONCEPTO	Perfil "P" Plotter*
MODO DE ESCANEO: B/N	TEXTO, TEXTO/FOTO, TEXTO/LÍNEAS (PREDETERMINADO), ESCALA DE GRISES
DETECCIÓN DE ESCANEO	DETECCIÓN AUTOMÁTICA, TAMAÑO DE PAPEL PREESTABLECIDO, TAMAÑO PERSONALIZADO
SOPORTE RGB	ESTÁNDAR
PROTOCOLOS DE ESCANEO - RED	TCP/IP
PROTOCOLOS DE ESCANEO - ESCANEO A CORREO ELECTRÓNICO	SMTP
PROTOCOLOS DE ESCANEO - ESCANEO A CARPETA	SMB, FTP
MÉTODO DE COMPRESIÓN - B/N	MH, MR, MMR, MMR, JBIG2
MÉTODO DE COMPRESIÓN - COLOR	JPEG (5 LEVELS)
DENSIDAD DE IMAGEN	SELECCIÓN DE DENSIDAD AUTOMÁTICA (EFECTIVA SOLO EN MODO DE ESCANEO EN B Y N Y ESCALA DE GRISES), MANUAL: 7 NIVELES (EFECTIVO EN MODO DE ESCANEO BYN / ESCALA DE GRIS Y TODO COLOR)
CARACTERÍSTICAS DEL ESCÁNER	ESCANEO A CORREO ELECTRÓNICO (SMTP), ESCANEO A CARPETA (SMB, FTP), NETWORK TWAIN, MODO DE TAMAÑOS MIXTOS, ROTACIÓN DE IMAGEN
ALIMENTACIÓN ORIGINAL	HOJA
POSICIÓN DE COLOCACIÓN DEL ORIGINAL	CENTRO
TAMAÑO DE COPIA/ESCANEO ORIGINAL	MÍNIMO: 210 - 210 MM, MÍNIMO: 8,5 - 8,5", MÁXIMO: 914 - 15.000 MM, MÁXIMO: 36 - 590"
ANCHO DE PAPEL ORIGINAL	210 / 257 / 297 / 364 / 420 / 440 / 490 / 515 / 594 /610 / 620 / 625/ 660 / 680 / 707 / 728 / 800 / 841 / 880 / 914.4 MM, 8.5" / 9" / 11" / 12" / 17" / 18" / 22" / 24" / 30" / 34" / 36"

VERSIÓN DE CONTRATO
ANEXO

CONCEPTO	Perfil "P" Plotter"
GRAMAJE DEL ORIGINAL	**GARANTÍA DE ALIMENTACIÓN DE PAPEL: 0,035 - 1 MM, GARANTÍA DE CALIDAD DE IMAGEN: 0,09 - 0,2 MM (64 - 190 G/M²)**
TAMAÑO DE PAPEL DE SALIDA	**ALIMENTADOR DE BOBINA MÁXIMO: 914,4 MM ANCHO, 15.000 MM LONGITUD, ALIMENTADOR DE BOBINA MÁXIMO: 36" ANCHO, 590" LONGITUD, BYPASS MÁXIMO: 914,4 MM ANCHO, 2.000 MM LONGITUD, BYPASS MÁXIMO: 36" ANCHO, 78,7" LONGITUD**
GRAMAJE DEL PAPEL DE SALIDA	**PAPEL DE BOBINA: 0,068 - 0,2 MM (51 -200 G/M²), HOJA CORTADA: 0,068 - 0,4 MM (51 -220 G/M²)**
DIÁMETRO DE PAPEL DE BOBINA	**297 / 364 / 420 / 440 / 490 / 515 / 594 / 610 / 620 / 625 / 660 / 680 / 707 / 728 / 800 / 841 / 880 / 914.4 MM, 11" / 12" / 13.5" / 15" / 17" / 18" / 22" / 24" / 30" / 34" / 36"**
CAPACIDAD DE ALIMENTACIÓN DE PAPEL	**ANCHURA: 279,4 - 914 MM, 8,5" - 36", LONGITUD MÁXIMA: 5.905 MM, 150.000", DIÁMETRO MÁXIMO: 176 MM, 6,7", BANDEJA BYPASS: 1 HOJA**
CAPACIDAD SALIDA PAPEL	**10 HOJAS (PAPEL NORMAL)**
GABINETE	**AL PISO CON PEDESTAL O GABINETE ORIGINAL CON RUEDAS**

Vigencia de la contratación.

- A partir de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2021

Plazo de entrega del bien, arrendamiento o servicio, indicando en su caso, el calendario y programa de entregas que corresponda.

- Entrega de los equipos ofertados en las ubicaciones descritas en el anexo 1 "Relación de Inmuebles de Cobertura Inicial" a más tardar el día hábil número 60 siguiente al fallo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Proporcionar la información necesaria para registrar y mantener actualizada en la base de datos de configuración (CMDB por sus siglas en inglés) el detalle de todos los equipos suministrados, la primer entrega de la CMDB deberá de ser a los 30 días hábiles de iniciado el servicio.
- Atraso en la puesta a punto de la Mesa de Servicios a más tardar el día hábil número 60 siguiente al fallo
- Atraso en la puesta a punto de los servidores o equipos de cómputo centralizados o distribuidos a más tardar el día hábil número 60 siguiente al fallo
- Atraso en la puesta a punto de las herramientas de solución de monitoreo y disponibilidad a más tardar el día hábil número 60 siguiente al fallo
- Atraso en la entrega del stock inicial deberá de ser a los 30 días hábiles de iniciado el servicio

c) Mecanismo de evaluación de proposiciones.

- De acuerdo con lo establecido en el artículo 36 tercer párrafo y 36 bis fracción I de la LAASSP y artículo 52 de su Reglamento, los criterios que aplicarán el área técnica y contratante como método para evaluar las propuestas, será con el criterio de evaluación "puntos y porcentajes"

d) Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.

- El proveedor ganador deberá presentar escrito al Instituto en el que se obliga a liberar al Instituto Mexicano del Seguro Social de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual á nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuesto de infracción a la Ley Federal de Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

e) Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar las especificaciones técnicas requeridas.

- El Proveedor deberá presentar los manuales, folletos, catálogos o aquella información que respalde las características técnicas de los equipos multifuncionales requeridos para la prestación del servicio

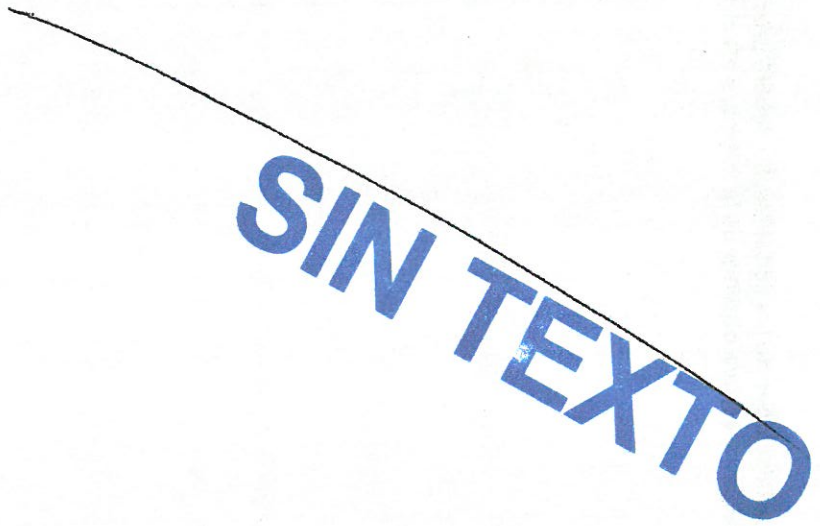
f) Visitas a las instalaciones institucionales, donde se suministrarán o colocarán los bienes o donde se prestarán los servicios, en su caso.

- No aplica, derivado de que se está contratando un Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización

g) Si se requiere efectuar visitas a las instalaciones de los licitantes. Se deberá precisar puntualmente, el objeto y el resultado que se espera obtener de la misma, a efecto de que se plasme en la convocatoria.

- No aplica

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS


SIN TEXTO

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización
SERADI

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. NOMBRE DEL PROYECTO

Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

2. OBJETIVO DEL PROYECTO

Contar con una solución llave en mano para el aprovisionamiento dé: infraestructura tecnológica, suministro de consumibles, monitoreo, soporte técnico y mantenimiento que atienda las necesidades de impresión y digitalización de sus diferentes áreas administrativas, mediante la modalidad de pago bajo demanda.

3. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Toda la información a la cual tenga acceso el Proveedor ganador, su personal, terceros que lo apoyen utilizada en la prestación del servicio y que sea propiedad del Instituto, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo. Por esta razón, el Proveedor ganador se obliga a utilizarlas exclusivamente para cubrir los servicios requeridos y no divulgar por ningún medio dicha información; Las obligaciones respectivas de confidencialidad a cargo del Proveedor ganador se sujetarán a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y a su Reglamento.

Por lo anterior el Proveedor ganador deberá proporcionar una Carta en papel membretado firmada por su representante legal en la que cual acepta que tanto su representada como su personal reconocen que queda prohibida la difusión total o parcial de toda información en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual. por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, y en general por ningún medio la información que se le proporcione o tenga acceso en beneficio propio o de terceras personas, asumiendo la responsabilidad civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole por el uso indebido o no autorizado que se tenga de la misma.

Asimismo, deberá incluir en dicha carta que se obliga a mantener estricta confidencialidad de la información y/o documentación que sea proporcionada por el Instituto para la implementación y operación del servicio solicitado y/o aquella a la que tenga acceso derivado de la operación o monitoreo, bajo la pena de incurrir en responsabilidad penal, civil o de otra índole, y por lo tanto, no podrá ser divulgada, transmitida, ni utilizada en beneficio propio o de tercero.

Además, deberá incorporar en la misma carta que se compromete a adoptar precauciones razonables para proteger la información confidencial que el Instituto proporcione como si se tratase de la propia. Por tal motivo, asume expresamente cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento por parte de sus respectivos empleados o consultores a las obligaciones de confidencialidad antes señaladas

4. NORMAS

El Proveedor deberá señalar en su propuesta técnica, las normas oficiales mexicanas, en su caso, las normas mexicanas, o a falta de éstas, las normas internacionales o las normas de referencia que resulten aplicables para el tipo de servicio solicitado, de conformidad con lo dispuesto en la ley de infraestructura de la calidad, así como el cumplimiento de las siguientes normas y mejores prácticas.

Norma o mejor práctica	Actividad en la que se requiere
Certificación al más alto nivel en las marcas y modelos propuestos para los perfiles A, B, C, descritos en el anexo técnico	Soporte Técnico
Profesional en Dirección de Proyectos, certificado por parte del Project Management Instituto	Administrador del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)
Especialista certificado en ITIL V3 y V4 Expert	Supervisión y operación de servicios del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)
Especialista técnico certificado en herramientas de monitoreo y contabilización de equipos de impresión	Mesa Especializada para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)
Norma ISO 9001, aplica a los fabricantes de equipos que se entregarán al Instituto	Equipos que se instalarán para brindar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)
Sistema de Gestión del Medio Ambiente ISO 14001, aplica a los fabricantes de equipos que se entregarán al Instituto	
Norma Energy Star 5.0, aplica a los fabricantes de equipos que se entregarán al Instituto	
Norma "ROHS", aplica a los fabricantes de equipos que se entregarán al Instituto	
Norma NOM-019-SCFI-1998	
Certificado ISO/IEC 19752:2004 para tóner blanco y negro	Consumibles a usar en los equipos que brindarán el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)
NOM-019-SCFI-1998 avalada por el NYCE	"Seguridad de equipo de Procesamiento de datos", emitido a su nombre, y conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en la que se establezca que cada

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	uno de los equipos de copiado e impresión digital ofertados cumplen con los requerimientos de seguridad de uso y de calidad de los bienes.
NMX-CC-9001-IMNC-2015 "ISO 9001:2015"	Durante la vigencia del servicio, el proveedor adjudicado deberá considerar las directrices especificadas en la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 "ISO 9001:2015", correspondiente a un Sistema de Gestión de Calidad, según lo aplicable a la materia de los servicios a contratar, para lo cual estará obligado a presentar las evidencias de cumplimiento correspondientes
NMX-I-20000-1-NYCE-2012 "ISO 20000-1"	Durante la vigencia del servicio, el proveedor adjudicado deberá considerar las directrices especificadas en la Norma Mexicana NMX-I-20000-1-NYCE-2012 "ISO 20000-1", correspondiente a un Sistema de Gestión de Servicios, según lo aplicable a la materia de los servicios a contratar, para lo cual estará obligado a presentar las evidencias de cumplimiento correspondientes
ISO 37001:2016	Durante la vigencia del servicio, el proveedor adjudicado deberá considerar las directrices especificadas en la Norma ISO 37001:2016, correspondiente a un Sistema de Gestión Antisoborno, según lo aplicable a la materia de los servicios a contratar, para lo cual estará obligado a presentar las evidencias de cumplimiento correspondientes

5. TIPO DE ABASTECIMIENTO REQUERIDO

Se requiere solamente de un solo proveedor para la prestación del servicio.

6. ANTICIPOS.

No aplica.

7. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 52 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y Artículo 91 de su Reglamento, se podrán realizar modificaciones al contrato que se deriven de este procedimiento de contratación, y deberá formalizarse por escrito, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en conjunto el 20% del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en el mismo y el precio sea igual al pactado originalmente, así como que se cuente con la disponibilidad presupuestaria correspondiente.

8. NOMBRES Y CARGOS DE LOS SERVIDOR PÚBLICO DE LAS ÁREA RESPONSABLES DE ADMINISTRAR Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

La responsabilidad de administrar, verificar y validar la prestación del servicio que proporcione el Proveedor ganador, y en su caso, la aplicación de penalizaciones y deducciones estará asignada de la siguiente forma en sus respectivos ámbitos de competencia.

A)La administración del contrato corresponderá a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo y/o al área o servidor público que este designe para tal efecto.

B)La validación de los servicios de las áreas que conforman cada una de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada corresponderá a la Coordinación Delegacional de Informática y/o al área o servidor público que esta designe para tal efecto, en el formato establecido por el administrador del contrato. A continuación, se enlistan los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada que cuentan con una Coordinación Delegacional de Informática.

ID	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada
1	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Aguascalientes
2	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Baja California

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada
3	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Baja California Sur
4	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Campeche
5	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Chiapas
6	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Chihuahua
7	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Coahuila
8	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Colima
9	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Durango
10	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Guanajuato
11	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Guerrero
12	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Hidalgo
13	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Jalisco
14	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Estado de México Oriente
15	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Estado de México. Poniente
16	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Michoacán
17	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Morelos
18	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Nayarit
19	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Nuevo León
20	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Oaxaca
21	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Puebla
22	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Querétaro
23	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Quintana Roo
24	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en San Luis Potosí
25	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Sinaloa
26	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Sonora
27	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Tabasco
28	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Tamaulipas
29	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Tlaxcala
30	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Veracruz Norte
31	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Veracruz Sur
32	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Yucatán

ID	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada
33	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Zacatecas
34	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Norte del DF
35	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Sur del DF

C) La validación de los servicios de las áreas que conforman las áreas correspondientes a nivel central que se indican a continuación será responsabilidad del Administrador del Contrato.

- Dirección General
- Secretaria General
- Órgano Interno de Control
- Dirección de Prestaciones Médicas
- Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales
- Dirección de Incorporación y Recaudación
- Dirección Jurídica
- Dirección de Finanzas
- Dirección de Administración
- Dirección de Vinculación Institucional y Evaluación de Delegaciones
- Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
- Dirección de Planeación Estratégica Institucional

9. FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE. REALIZARA LA VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES Y LA ACEPTACIÓN DEL SERVICIO PARA TRÁMITE DE PAGO

El Proveedor ganador deberá entregar los informes mensuales definidos en el documento denominado "Anexo Técnico" y la factura por los servicios efectivamente devengados correspondientes al mes de que se trate, en la Coordinación Técnica de Servicios Administrativos adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicada en la calle de Tokio 80, 5° piso, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, c. P. 06600, México, D.F. los comprobantes fiscales deberán reunir los requisitos establecidos en la ley de la materia, indicando los servicios entregados, número de Proveedor ganador y número de contrato. Una vez validada la documentación anterior y previo cotejo por parte del administrador del contrato se procederá a su liberación con la documentación soporte del Proveedor ganador, para que éste la entregue ante la División de Trámite de Erogaciones en las oficinas que determine para tal efecto "el Instituto" para su pago en un término de veinte días (20 días) naturales posteriores a su presentación en esa área.

En lo que respecta a cada Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, el Proveedor ganador deberá entregar los informes mensuales definidos en el documento denominado "Anexo Técnico" devengados correspondientes al mes de que se trate, en la Coordinación Delegacional de Informática correspondiente. Los comprobantes

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

fiscales deberán reunir los requisitos establecidos en la ley de la materia, indicando los servicios entregados, número de Proveedor ganador y número de contrato. Una vez validada la documentación anterior y previo cotejo por parte del servidor público designado para tal efecto en la Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada correspondiente, se procederá a su liberación con la documentación soporte del prestador de servicios por parte del administrador del contrato.

Asimismo, el administrador del contrato entregará al Proveedor ganador a más tardar en 5 días hábiles posteriores a la firma del contrato el listado de los domicilios de las coordinaciones delegacionales de informática, así como el nombre y cargo del personal designado en cada Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, a efecto de que realice el proceso de validación de servicios, pago y facturación antes citado.

La aceptación mensual del servicio se realizará de la siguiente manera:

Mensualmente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la terminación del mes, el Proveedor ganador emitirá y entregará al Instituto (a Nivel Central y a cada Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada) los reportes emitidos por: la solución de monitoreo de disponibilidad y operación de los equipos, y por la solución de contabilidad de servicios prestados (numeral 6 inciso 15 y numeral 7 inciso 8 del Anexo Técnico); además de incorporar en su caso el soporte documental correspondientes; dicha información deberá entregarse de forma, impresa y en formato electrónico (medios magnéticos u ópticos); así como entregar al administrador del contrato la factura por los servicios efectivamente devengados correspondientes al mes de que se trate.

El Instituto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de los informes mensuales y la factura por los servicios efectivamente devengados correspondientes al mes de que se trate, llevará a cabo la revisión, verificación y conciliación correspondiente, a través del administrador del contrato y el personal asignado en cada Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.

La conciliación y validación se efectuará entre el personal responsable de la supervisión del servicio a nivel central, Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y el representante de cuenta o el Proveedor ganador.

Una vez realizado el cálculo correspondiente derivado de la aplicación de penas convencionales y/o deductivas a la que, en su caso, se haya hecho acreedor el Proveedor ganador; el administrador hará del conocimiento del Proveedor ganador el monto correspondiente a dicha sanción a fin de que remita la nota de crédito correspondiente

Después de realizar la validación de la nota de crédito correspondiente, de los servicios efectivamente devengados; así como de la factura que ampara la prestación del servicio, se elaborará el reporte de servicios, el cual será firmado de aceptación por el personal autorizado juntamente con el representante que el Proveedor ganador

designe para tales efectos. Hasta en tanto no se cumpla lo anterior, el servicio no se tendrá por recibido o aceptado.

Los reportes de servicios definidos en el Anexo Técnico deberán incorporarse a la factura mensual correspondiente que emita el Proveedor ganador.

En caso de detectar incumplimiento en la prestación del servicio se le comunicará al Proveedor ganador vía telefónica y/o correo electrónico y/o por escrito, a más tardar al día hábil siguiente de su detección, señalando, en su caso, las razones que lo motivaron, indicando el plazo para su reposición y/o corrección y las sanciones que se incurran, todo esto vinculado a lo señalado en el contrato respectivo.

10. CONDICIONES DE PAGO

En términos del artículo 51 de la LAASSP, así como lo señalado en el numeral 26.4.4 de las Políticas Bases y Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto, el pago de los servicios se realizará a mes vencido dentro de los 20 días naturales a la presentación de las facturas correspondientes en el entendido que se deberá contar con la manifestación de entera satisfacción del administrador del contrato.

Para lo anterior, el administrador del contrato deberá haber validado y aprobado los servicios efectivamente devengados por el Proveedor ganador, así como las facturas correspondientes.

El Proveedor ganador deberá entregar al administrador del contrato y a los representantes a nivel Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada los informes establecidos en el anexo técnico. Lo anterior, para que estén en posibilidad de realizar la validación del servicio; así como del proceso de cálculo de penas convencionales y/o deducciones, según sea el caso.

Una vez realizado el cálculo correspondiente, el administrador del contrato harán del conocimiento del Proveedor ganador el monto correspondiente a las penas convencionales y/o deducciones a la que, en su caso, se haya hecho acreedor.

El Proveedor ganador deberá presentar la nota de crédito correspondiente al administrador del contrato de acuerdo con sus ámbitos de competencia, para poder llevar a cabo la firma del acta de aceptación de servicios.

De acuerdo con lo anterior, y previa validación de la prestación de los servicios señalados en el acta de aceptación de servicios, los administradores del contrato tanto en nivel central como en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada podrán autorizar la emisión.

El pago a efectuarse por los servicios prestados será en moneda nacional

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

10.1. EMISIÓN DEL PAGO

El Proveedor ganador deberá entregar la factura por los servicios efectivamente devengados correspondientes al mes de que se trate, en la coordinación técnica de servicios administrativos adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicada en la calle de Tokio 80, 5° piso, col. Juárez, delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F. los comprobantes fiscales deberán reunir los requisitos establecidos en la ley de la materia, indicando los servicios entregados, número de Proveedor ganador y número de contrato. Una vez validada la documentación anterior y previo cotejo por parte del administrador del contrato, se procederá a su liberación con la documentación soporte del Proveedor ganador, para que éste la entregue ante la división de trámite de erogaciones en las oficinas que determine para tal efecto "el instituto" para su pago en un término de veinte días (20 días) naturales posteriores a su presentación en esa área.

Asimismo, el administrador del contrato entregará al Proveedor ganador a más tardar en 5 días hábiles posteriores a la firma del contrato el listado de los domicilios de las coordinaciones delegacionales de informática, así como el nombre y cargo del personal designado en cada Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada, a efecto de que dicho personal realice la validación de los servicios conciertes a su Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.

Es importante que el Proveedor ganador mantenga un proceso eficiente en cuanto a la entrega de la documentación soporte, las facturas de pago y las notas de crédito de cada mes, con el fin de evitar la acumulación de periodos anteriores al que pertenecen. Asimismo, el Proveedor ganador deberá entregar al administrador, un informe en el que precise la aplicación de penalizaciones y deducciones a las que se haya hecho acreedor a nivel delegacional durante el mes que reporta, en un plazo no mayor a 15 días naturales posteriores al vencimiento del mes que corresponda.

10.2. TABULADOR DE PAGO.

El Instituto efectuará el pago de los servicios prestados mediante transferencia electrónica de fondos; a menos que el Proveedor ganador acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

Dicho pago se efectuará a través del esquema electrónico interbancario si la cuenta bancaria del proveedor está contratada con: Banorte, BBVA Bancomer, HSBC, Scotiabank INVERLAT, para tal efecto deberá presentar en la División de Trámite de Erogaciones, ubicada en la calle General Tiburcio Montiel No. 15 (Esq. con Gómez Pedraza), Colonia San Miguel Chapultepec, C.P. 11850 Delegación Miguel Hidalgo, México, D. F., dentro del horario comprendido de las 9:00 a las 14:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles, petición por, escrito, indicando razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, (número de clave bancaria

estandarizada), banco sucursal y plaza, así como, número de Proveedor ganador asignado por el IMSS.

En caso de que el Proveedor ganador solicite el abono. En una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

Anexo a la solicitud de pago electrónico (interbancario) el Proveedor ganador deberá presentar original y copia de la cédula del registro federal de contribuyentes, poder notarial e identificación oficial, los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.

El Proveedor ganador que entregue servicios al Instituto, y que celebre contratos de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo al instituto, con un mínimo de 05 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando-invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión, de igual forma el Proveedor ganador que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al programa de cadenas productivas de Nacional Financiera, S.N.C., institución de banca de desarrollo.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que el Proveedor ganador deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones por atraso.

10.3. IMPUESTOS Y DERECHOS

Todos los impuestos y derechos que causen los contratos serán pagados por el Proveedor ganador, a excepción del IVA, que será pagado por el IMSS.

11. PENAS CONVENCIONALES APLICABLES

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 53 de le Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y a los artículos 95 y 96 de su Reglamento, así como a los numerales 79, 80 y 81 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de servicios del Instituto, se aplicará al Proveedor ganador una pena convencional de 2.5% por cada día natural de atraso después de los 60 días siguientes a la fecha de comunicación de fallo, en el entendido que la penalización no excederá del monto de la garantía de cumplimiento.

CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	PENA CONVENCIONAL	FORMULA
Atraso en la entrega de cada equipo multifuncional, en	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	PENA CONVENCIONAL	FORMULA
operación con todos los servicios solicitados y ofertados			Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la puesta a punto de la Mesa de Servicios	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la puesta a punto de los servidores o equipos de cómputo centralizados o distribuidos	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la puesta a punto de las herramientas de solución de monitoreo y disponibilidad	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la entrega del stock inicial	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados

Las penas convencionales serán calculadas y notificadas por escrito al Proveedor ganador quien acreditará al Instituto el importe relativo a la pena convencional a través de la presentación de una nota de crédito misma que se descontará de la factura correspondiente

12. DEDUCCIONES

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 97 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que presenten fallas en la prestación del servicio, derivadas del incumplimiento parcial o prestación deficiente del servicio, los administradores del contrato harán del conocimiento del Proveedor ganador el monto correspondiente a las deducciones que se haya hecho acreedor.

El Instituto notificará al Proveedor ganador las deducciones que en su caso se haya hecho acreedor, sobre lo cual, el "Proveedor ganador" podrá aportar los elementos para el ajuste de los montos que resulten.

El cálculo de las deducciones se realizará a través del mecanismo electrónico o manual que establezca el Instituto. Las deducciones por deficiencias en la prestación del servicio se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	NIVELES DE SERVICIO	CALCULO FUERA DE SLA	PENALIZACIÓN
Por equipo servidor o equipo de cómputo por inmueble o aplicación dentro del servidor de cómputo	Hasta un cuatro horas hábiles acumulada fuera de servicio al mes por equipo	Por cada media hora o fracción hábil que exceda el nivel 'de servicio	Equivalente al valor de 3,000 Impresiones blanco y negro
Por equipo multifuncional Blanco y Negro	Hasta doce horas hábiles acumuladas fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 impresiones blanco y negro
Por equipo multifuncional o impresora de color	Hasta cuatro horas hábiles acumulada fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 5,000 impresiones blanco y negro
Por equipo multifuncional e impresora fuera del área metropolitana de las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara	Hasta 48 horas hábiles acumuladas fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 impresiones blanco y negro
Por solicitud de tóner por parte del Administrador del contrato	Hasta 65 horas hábiles acumuladas	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 impresiones blanco y negro
Por equipo plotter	Hasta cuatro horas hábiles acumuladas fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 impresiones del equipo plotter

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Cabe señalar que el monto de las deducciones no deberá de exceder el 10% del monto máximo - del contrato.

13. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

No Aplica

14. PRÓRROGAS.

Por caso fortuito o de fuerza mayor, o por causas atribuibles al Instituto, se podrá modificar el contrato, la fecha o plazo para la prestación del servicio. Debiéndose formalizarse mediante convenio modificatorio, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Tratándose de causas imputables al Instituto no se requerirá de la solicitud del Proveedor ganador.

15. GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO

El Proveedor ganador se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento y numeral 75 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de servicios del Instituto demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente contrato.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas, el Proveedor ganador se compromete a entregar, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al inicio de los servicios la garantía, de conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 10% del monto máximo por el que se adjudica el contrato, a favor del instituto.

Devolución de la Garantía

La liberación de garantías relativas al cumplimiento del contrato podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por escrito en papel membretado del Proveedor ganador; el cual debe ir dirigido al administración del contrato de Nivel Central corresponderá a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo y a Nivel Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada corresponderá a los Coordinadores Delegacionales de Informática, quienes autorizarán la devolución o cancelación de la póliza de fianza correspondiente, dicha autorización se entregará al Proveedor ganador, siempre y cuando demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización expresa y por escrito otorgado por la División de Infraestructura de Cómputo Personal.

Ejecución de la Garantía

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando el Proveedor ganador incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional a las obligaciones incumplidas.
- Además de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que disposiciones legales vigentes en la materia.

16. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

A fin de garantizar la prestación del servicio y el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que sean estipuladas en el contrato, el "Proveedor ganador" se obliga frente al Instituto a mantener durante la vigencia de este contrato una póliza de responsabilidad civil, contratado con empresa aseguradora legalmente autorizada y a entregar, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato. La póliza de responsabilidad civil correspondiente será por el 10% del importe máximo total del contrato antes del I.V.A., o en su caso, por el 10% del monto total máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate. En este último caso, deberá ser renovada en cada ejercicio por el porcentaje referido para cada ejercicio fiscal, la cual deberá ser entregada al Instituto, dentro de los 10 (diez) días naturales a cada ejercicio fiscal. Dicha póliza cubrirá daños que puedan sufrir los bienes muebles e inmuebles y a terceras personas, durante la prestación de los servicios objeto de este contrato o de cualquier causa imputable al "Proveedor ganador" o a su personal, la cual deberá mantener vigente durante el periodo del contrato.

En caso de que el "Proveedor ganador" tenga contratada póliza general de responsabilidad civil, éste presentará carta original emitida por la aseguradora en la que se precisará que el contrato celebrado con el "Instituto" se encuentra cubierto bajo esa póliza, el plazo para la presentación de dicha carta será el mismo que se señaló en el párrafo que antecede.

En el supuesto de que no se presente la póliza dentro del plazo señalado, el "Instituto" podrá apercibir al " Proveedor ganador" en el sentido de que para el caso de que persista el incumplimiento, se verá obligada a iniciar el procedimiento de rescisión administrativa del presente contrato, en los términos de la ley en la materia.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Esta garantía deberá de ser presentada por el proveedor ganador al administrador del contrato

17. VISITAS A INSTALACIONES

No aplica, derivado de que se está contratando un Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización

18. CATÁLOGO DE SERVICIOS QUE SERÁN PAGADOS

La solución para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización deberá quedar implementada y operando, permitiendo que el Instituto realice el pago de los servicios de la siguiente forma

A 10 MESES				
No	CONCEPTO DE SERVICIO	PRECIO UNITARIO OFERTADO (Con formato a cuatro decimales $)(.xxxx) (A)	CANTIDAD (B)	PRECIO TOTAL C= (A x B)
1	Página impresa y/o fotocopiada en blanco y negro bajo las condiciones del servicio (hoja de papel incluida)		255,124,480	
2	Página impresa y/o fotocopiada en color bajo las condiciones del servicio (hoja de papel incluida)		3,638,988	
3	Página impresa en plotter (papel incluido)		5,470	
			SUBTOTAL	
			IVA (16 %)	
			TOTAL	

Es importante señalar que, por tratarse de un servicio bajo demanda, el INSTITUTO conforme a sus necesidades, podrá ejercer volúmenes diferentes a la CANTIDAD señalada. Los datos indicados y la formula mencionada, se anuncia con la finalidad determinar al Proveedor ganador.

19. PROPIEDAD INTELECTUAL (LICENCIAS Y PERMISOS)

El Proveedor ganador deberá presentar escrito al Instituto en el que se obliga a liberar al Instituto Mexicano del Seguro Social de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual á nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuesto de infracción a la Ley Federal de Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En el entendido de que en el caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social, por cualquiera de las causas antes

mencionadas, el Proveedor ganador se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su c aso, se ocasione.

Durante la vigencia del contrato, el Proveedor Ganador deberá contar con todas las licencias de uso del software (sistema operativo, antivirus, manejador de base de datos, y demás software) requerido por la infraestructura tecnológica que el Proveedor haya propuesto en su oferta para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización no ocasionando un costo adicional Instituto

El manejador de base de datos requerido para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización deberá ser con soporte en el mercado y no deberá ser de distribución gratuita, además deberá ser compatible para la extracción de información a través de otras herramientas capaces de extraer información (se refiere a reportadores o generadores de consultas).

El licenciamiento y las actualizaciones críticas y de seguridad (así como parches y fixes) requeridas para cualquier software utilizado por el Proveedor ganador para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización, será proporcionado por el Proveedor Ganador durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto

El licenciamiento del sistema operativo para los servidores requeridos por la solución ofertada serán responsabilidad del Proveedor Ganador, durante la vigencia del contrato. Asimismo, el Proveedor ganador deberá mantener actualizado el sistema operativo de la solución ofertada con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas liberadas por el fabricante del software.

20. MÉTODO DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 36 tercer párrafo y 36 bis fracción I de la LAASSP y artículo 52 de su Reglamento, los criterios que aplicarán el área técnica y contratante como método para evaluar las propuestas, será con el criterio de evaluación "puntos y porcentajes" conforme a lo establecido en el documento denominado "Anexo Técnico" para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización.

Esta evaluación representa 60 puntos de la suma de la puntuación de todos los rubros con sus respectivos subrubros, los 40 puntos restantes será la propuesta económica de acuerdo con el modelo de propuesta económica que se determine en este documento.

Para que la propuesta técnica se considere solvente y por lo tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 puntos de los 60 máximos que se pueden obtener en su evaluación.

Los Proveedors deberán de considerar los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Número	Rubros	Puntos Máximos Posibles
I	Capacidad del Licitante	24.00
II	Experiencia y especialidad del Proveedor	18.00
III	Propuesta de Trabajo	12.00
IV	Cumplimiento de Contratos	6.00
	TOTAL:	60.00

Rubros	Descripción	Puntos
I. Capacidad del Licitante		**24.00**
a) Capacidad de los recursos humanos		**12.00**
a1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio objeto del procedimiento de contratación.	**a1.1)** El Licitante deberá demostrar mediante curriculum vitae que el personal propuesto para cada uno de los perfiles cuenta con al menos 3 años de experiencia en los perfiles requeridos en el presente Anexo Técnico. - Representante de cuenta que como mínimo debe contar y que acredite experiencia de cinco años o más se le otorgaran 1.02 puntos que acrediten mediante curriculum los años de experiencia solicitados. - Coordinadores de servicios certificado en ITIL que como mínimo debe contar y que acredite experiencia de cuatro años o más se le otorgaran 0.46 puntos que acrediten mediante curriculum los años de experiencia solicitados. - Por cada una de los doce técnicos que como mínimo debe contar y que acredite experiencia de tres años a tres años con 364 días se le otorgaran 0.10 puntos por cada especialista que acrediten mediante curriculum los años de experiencia solicitados. - Por cada uno de los doce técnicos que como mínimo debe contar y que acredite mediante curriculum experiencia de dos años con 364 días o menos años se le otorgaran 0.00 puntos. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	3.60
a2) Competencia y/o conocimientos académicos	**a2.1)** El Licitante deberá comprobar que el personal solicitado para coordinador de servicios certificado en ITIL, cuentan con bachillerato tecnológico en carreras afines a Tecnologías de Información y Comunicaciones: - Al Licitante que acredite que al menos el personal propuesto cuenta con certificado técnico o carrera técnica o similar, se le otorgarán 1.00 puntos; en caso contrario, se le otorgaran 0 puntos **a2.2)** El Licitante deberá comprobar con certificado, constancia o diploma de participación expedido por una empresa reconocida a Nivel Internacional, que la persona propuesta cuenta con certificado en ITIL V4, con nivel intermedio en entrega, monitoreo y control del servicio (IPV3RCV) y en operación y soporte del servicio (IPV3OSA).	6.00

Rubros	Descripción	Puntos
	- Al Licitante que acredite que el personal técnico se encuentra certificada en los niveles y especialidades solicitadas, se le otorgarán 1.00 puntos. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	
a3) Dominio de herramientas relacionadas con el servicio de que se trate	**a3.1)** Se otorgará puntaje al Licitante que acredite que al menos ocho de las doce personas requeridos cuentan con conocimiento en el uso manejo reparación y configuración de los equipos multifuncionales propuestos para el servicio objeto de esta convocatoria. - Si acredita que ocho o más de las personas requeridas cuentan con conocimiento en los temas de reparación y configuración administración avanzada o similares tendrá 2.40 puntos - Si acredita que al menos cinco de las doce personas requeridas cuentan con conocimiento en los temas de reparación y configuración administración avanzada o similares tendrá 2.00 puntos - Si acredita que al menos cuatro de las doce personas requeridas cuentan con conocimiento en los temas de reparación y configuración administración avanzada o similares tendrá 1.60 puntos - Si acredita que al menos tres de las doce personas requeridas cuentan con conocimiento en los temas de reparación y configuración administración avanzada o similares tendrá 1.20 puntos - Si acredita que dos o menos de las doce personas requeridas cuentan con conocimiento en los temas de reparación y configuración administración avanzada o similares tendrá 0.00 puntos No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	2.40
b) Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento		**9.60**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Rubros	Descripción	Puntos
b1) Recursos de equipamiento	- **b1.1)** Se otorgará 3.00 puntos 5 cartas que respalde las características técnicas de los equipos multifuncionales requeridos para la prestación del servicio conforme a lo solicitado. - **b1.2)** Se otorgará 2.00 puntos por al menos 3 cartas que respalden las características técnicas de los equipos multifuncionales requeridos para la prestación del servicio conforme a lo solicitado. - **b1.3)** Se otorgará 1.00 puntos por al menos 2 cartas que respalden las características técnicas de los equipos multifuncionales requeridos para la prestación del servicio conforme a lo solicitado. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	6.00
b2) Recursos Económicos	**b2.1)** El Licitante deberá demostrar que cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se derivan del contrato de la presente licitación. Acreditando con copia legible de la declaración fiscal Anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos del Licitante son equivalentes hasta el 20% del monto total de su propuesta económica, los cuales deberán de contener el sello de recepción del Servicio de Administración Tributario (SAT) o de la Institución Bancaria receptora de dicha información y en caso de que se hayan presentado por medio electrónico (internet) éstas deberán contener el sello digital de recibido. - Al Licitante que acredite que sus ingresos son equivalentes al 16% en adelante del monto total de su propuesta económica, se le otorgaran 3.60 puntos. - Al Licitante que acredite que sus ingresos son equivalentes entre el 11% y el 15% del monto total de su propuesta económica, se le otorgaran 2.70 puntos. - Al Licitante que acredite que sus ingresos son equivalentes entre el 6% y el10% del monto total de su propuesta económica, se le otorgaran 1.80 puntos - Al Licitante que acredite que sus ingresos son equivalentes al 5% del monto total de su propuesta económica, se le otorgaran. 0.90 de puntos. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	3.60
c) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.		**0.80**
c1) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.	El Licitante deberá presentar el aviso de alta de los trabajadores al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como certificado expedido por el Sector Salud de reconocimiento y calificación de discapacidad, para el caso de personas morales deberá cubrir una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su	0.80

Rubros	Descripción	Puntos
	planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses. Se otorgaran 0.80 puntos, si presenta aviso de alta de los trabajadores al régimen obligatorio de Instituto Mexicano del Seguro Social, así como certificado expedido por el sector salud de reconocimiento y calificación de discapacidad para el caso de personas morales deberá cubrir una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	
d) Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica en la prestación del contrato		**0.80**
Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica en la prestación del servicio	Se otorgará puntaje a la MIPYMES participante que produce bienes con innovación tecnológica, conforme a la constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad industrial la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años. - Presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial: 0.80 puntos No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	0.80
e) Certificación de políticas y prácticas de igualdad de genero		**0.80**
Certificación de políticas y prácticas de igualdad de genero	Se otorgará puntaje a las empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto. En su caso, el Licitante deberá presentar copia del certificado emitido por las autoridades de haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género. De no encontrarse el Licitante en el presente caso, no será necesario entregar carta o documento alguno. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	0.80
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA CAPACIDAD DEL LICITANTE		**24.00**
II.- Experiencia y Especialidad del Licitante		**18.00**
a) Experiencia. Mayor Tiempo prestando servicios similares a los requeridos	El Licitante deberá acreditar que cuenta con al menos 1 año de experiencia en prestar servicios similares al requerido; la acreditación será mediante contratos vigentes o concluidos celebrados con empresas privadas, dependencias o entidades de la Administración Pública. Los contratos se considerarán divisibles a efecto de computarse los meses completos hasta que se haya concluido la obligación contractual. Asimismo, los contratos no deberán haber iniciado o concluido en fecha anterior al año 2010.	9.00

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Rubros	Descripción	Puntos
	Se otorgará 0.1 puntos por cada mes de experiencia que el Licitante acredite. La experiencia máxima a acreditar es de 90 meses.	
b) Especialidad. Mayor Número de contratos similares al que se licita.	b.1) Se otorgará puntaje al Licitante que acredite el mayor número de contratos que hayan suscrito con empresas privadas, dependencias o entidades de la Administración Pública por servicios con características similares o mayores, a las solicitadas del Anexo Técnico. Los contratos deben de estar concluídos antes de la fecha de presentación y apertura de proposiciones. Asimismo, los contratos no deberán haber iniciado o concluido en fecha anterior al año 2010. Se otorgará 1 punto por cada contrato presentado. El número máximo de contratos a acreditar son 9 (nueve). No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	9.00
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER RELATIVO A LA EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE		**18.00**
III.- Propuesta de Trabajo **Como parte de su proposición el Licitante deberá incluir la metodología, plan de trabajo y esquema estructural que pretenda aplicar para la prestación del contrato de acuerdo a las especificaciones técnicas y alcances del mismo**		**12.00**
a) Plan de trabajo propuesto por el Licitante	Se otorgará puntaje al Licitante que presente el Plan de Trabajo General que contemple las fechas de inicio y fin en las cuales quedarán implementados y operando cada uno de los servicios requeridos; considerando los conceptos y tiempos máximos de entrega definidos No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	5.50
b) Metodología para la prestación del servicio	Se otorgará puntaje al Licitante que presente el documento en el cual describa para cada uno de los servicios y/o soluciones descritas para los servicios del Anexo Técnico la forma en la cual realizará: - El diseño y la implementación de los diferentes servicios y soluciones requeridos para proporcionar el servicio. - La configuración, puesta a punto, administración, soporte, mantenimiento y operación de los diferentes servicios y soluciones requeridos para proporcionar el servicio. - Supervisión y administración del servicio. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	5.50
c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos.	El Licitante deberá presentar un organigrama de los recursos humanos que estarán asignados para la prestación del servicio. Dicho organigrama deberá reflejar los recursos humanos asignados a cada uno de los servicios y/o soluciones indicadas en el Anexo Técnico - Presenta organigrama. 1 punto	1.00

Rubros	Descripción	Puntos
	No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER RELATIVO A LA PROPUESTA DE TRABAJO		**12.00**
IV.- Cumplimiento de Contratos Se ocupa de medir el desempeño o cumplimiento que ha tenido el Licitante en la prestacion oportuna y adecuada de los contratos de la misma naturaleza objeto del procedimiento de contratación de que se trate que hubieran sido contratados por alguna dependencia, entidad o empresa privada.		**6.00**
a) Cumplimiento de los contratos	Se otorgará puntaje al Licitante que acredite el cumplimiento de contratos relativos a los servicios de la misma naturaleza prestados con anterioridad; así como respecto de cada uno de ellos el documento en el que conste la cancelación de la garantía respectiva de dichos contratos la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones o carta del contratante de que se cumplió satisfactoriamente el contrato en el que se señale el número de contrato, preferentemente considerando los referidos en el rubro de experiencia y especialidad del Licitante. Se otorgará 1.2 puntos por documento comprobatorio, el número máximo a presentar son 5 (cinco). No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	6.00
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS		**6.00**

21. FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA DIDT PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

A continuación, se enlista el personal de representantes técnicos para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización

Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal.

Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte de Cómputo Personal

Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo

22. VIGENCIAS

22.1. Para la Implementación

El Proveedor ganador se obliga a llevar acabo todas las acciones necesarias, para que la implementación de los equipos y servicios ofertados estén de conformidad a lo señalado en "Anexo Técnico" y " Términos y condiciones", para que inicie operaciones en un plazo máximo de 60 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de comunicación de fallo.

22.2. Plazo del Servicio

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de octubre de 2021.

22.3. Del Contrato

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de octubre de 2021.

23. MECANISMOS DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

Los administradores del contrato referente al Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización deberán verificar de forma mensual el cumplimiento del servicio definido en el presente documento conforme a lo establecido en el numeral 5 "niveles de servicio aplicables al Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización; además de lo establecido en el documento de "Términos y Condiciones" en caso de aplicar.

En el contrato que se suscriba el Instituto incorporará las cláusulas que sean necesarias para fortalecer la administración de los servicios a que se refiere este documento. Asimismo, el Proveedor ganador estará obligado a atender todos los requerimientos de información que le formulen los administradores del contrato o, en la modalidad que así disponga.

Asimismo, los administradores del contrato referente al Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización deberán apegarse y cumplir con lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).

24. FIRMAS Y FECHAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Responsable de Elaboración

C. Benjamín Vargas Flores
Jefe de Área de la División de Infraestructura de Cómputo Personal

Responsable de Revisión

Mtro. Mario Hernández Velázquez
Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal

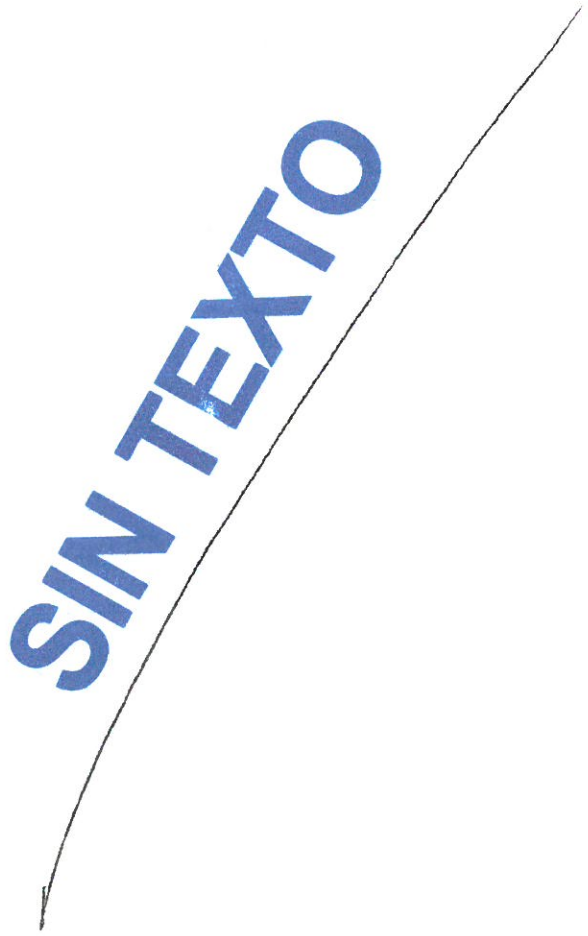
Responsable de Revisión

Lic. Carlos Iván Salinas Cruz
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal

Responsable de Aprobación

Lic. Jaime Enrique Galindo Polanco
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS


SIN TEXTO

IMSS	**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	Contrato Número DC21S175

ANEXO 2

"PROPUESTA TÉCNICA, PROPUESTA ECONÓMICA Y OFICIO DE NOTIFICACIÓN DE ADJUDICACIÓN"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **14** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SIN TEXTO

Ciudad de México, a 11 de mayo de 2021

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Presente

Instituto Mexicano del Seguro Social
Lic. Jaime Enrique Galindo Polanco
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y
Operación de Servicios de Cómputo
Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)
Presente

Por este medio, me permito enviar nuestra propuesta técnica para la contratación del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización, conforme a lo siguiente:

1. NOMBRE DEL PROYECTO

Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).

2. OBJETIVO DEL PROYECTO

Contar con una solución llave en mano para el aprovisionamiento dé: infraestructura tecnológica, suministro de consumibles, monitoreo, soporte técnico y mantenimiento que atienda las necesidades de impresión y digitalización de sus diferentes áreas administrativas, mediante la modalidad de pago bajo demanda.

3. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Toda la información a la cual tenga acceso **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,**, su personal, terceros que lo apoyen utilizada en la prestación del servicio y que sea propiedad del Instituto, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo. Por esta razón, **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** se obliga a utilizarlas exclusivamente para cubrir los servicios requeridos y no divulgar por ningún medio dicha información; Las obligaciones respectivas de confidencialidad a cargo **de Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** se sujetarán a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y a su Reglamento.

Por lo anterior **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** deberá proporcionar una Carta en papel membretado firmada por su representante legal en la que cual acepta que tanto su representada como su personal reconocen que queda prohibida la difusión total o parcial de toda información en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, y en general por ningún medio la información que se le proporcione o tenga

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

acceso en beneficio propio o de terceras personas, asumiendo la responsabilidad civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole por el uso indebido o no autorizado que se tenga de la misma.

Asimismo, deberá incluir en dicha carta que se obliga a mantener estricta confidencialidad de la información y/o documentación que sea proporcionada por el Instituto para la implementación y operación del servicio solicitado y/o aquella a la que tenga acceso derivado de la operación o monitoreo, bajo la pena de incurrir en responsabilidad penal, civil o de otra índole, y por lo tanto, no podrá ser divulgada, transmitida, ni utilizada en beneficio propio o de tercero.

Además, deberá incorporar en la misma carta que se compromete a adoptar precauciones razonables para proteger la información confidencial que el Instituto proporcione como si se tratase de la propia. Por tal motivo, asume expresamente cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento por parte de sus respectivos empleados o consultores a las obligaciones de confidencialidad antes señaladas

4. NORMAS

El Proveedor deberá señalar en su propuesta técnica, las normas oficiales mexicanas, en su caso, las normas mexicanas, o a falta de éstas, las normas internacionales o las normas de referencia que resulten aplicables para el tipo de servicio solicitado, de conformidad con lo dispuesto en la ley de infraestructura de la calidad, así como el cumplimiento de las siguientes normas y mejores prácticas.

Norma o mejor práctica	Actividad en la que se requiere
Certificación al más alto nivel en las marcas y modelos propuestos para los perfiles A, B, C, descritos en el anexo técnico	Soporte Técnico
Profesional en Dirección de Proyectos, certificado por parte del Project Management Instituto	Administrador del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)
Especialista certificado en ITIL V3 y V4 Expert	Supervisión y operación de servicios del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)
Especialista técnico certificado en herramientas de monitoreo y contabilización de equipos de impresión	Mesa Especializada para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)
Norma ISO 9001, aplica a los fabricantes de equipos que se entregarán al Instituto	Equipos que se instalarán para brindar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)
Sistema de Gestión del Medio Ambiente ISO 14001, aplica a los fabricantes de equipos que se entregarán al Instituto	
Norma Energy Star 5.0, aplica a los fabricantes de equipos que se entregarán al Instituto	
Norma "ROHS", aplica a los fabricantes de equipos que se entregarán al Instituto	
Norma NOM-019-SCFI-1998	
Certificado ISO/IEC 19752:2004 para tóner blanco y negro	Consumibles a usar en los equipos que brindarán el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)
NOM-019-SCFI-1998 avalada por el NYCE	"Seguridad de equipo de Procesamiento de datos", emitido a su nombre, y

	conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en la que se establezca que cada uno de los equipos de copiado e impresión digital ofertados cumplen con los requerimientos de seguridad de uso y de calidad de los bienes.
NMX-CC-9001-IMNC-2015 "ISO 9001:2015"	Durante la vigencia del servicio, el proveedor adjudicado deberá considerar las directrices especificadas en la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 "ISO 9001:2015", correspondiente a un Sistema de Gestión de Calidad, según lo aplicable a la materia de los servicios a contratar, para lo cual estará obligado a presentar las evidencias de cumplimiento correspondientes
NMX-I-20000-1-NYCE-2012 "ISO 20000-1"	Durante la vigencia del servicio, el proveedor adjudicado deberá considerar las directrices especificadas en la Norma Mexicana NMX-I-20000-1-NYCE-2012 "ISO 20000-1", correspondiente a un Sistema de Gestión de Servicios, según lo aplicable a la materia de los servicios a contratar, para lo cual estará obligado a presentar las evidencias de cumplimiento correspondientes
ISO 37001:2016	Durante la vigencia del servicio, el proveedor adjudicado deberá considerar las directrices especificadas en la Norma ISO 37001:2016, correspondiente a un Sistema de Gestión Antisoborno, según lo aplicable a la materia de los servicios a contratar, para lo cual estará obligado a presentar las evidencias de cumplimiento correspondientes

5. TIPO DE ABASTECIMIENTO REQUERIDO

Se requiere solamente de un solo proveedor para la prestación del servicio.

6. ANTICIPOS.

No aplica.

7. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 52 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y Artículo 91 de su Reglamento, se podrán realizar modificaciones al contrato que se deriven de este procedimiento de contratación, y deberá formalizarse por escrito, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en conjunto el 20% del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en el mismo y el precio sea igual al pactado originalmente, así como que se cuente con la disponibilidad presupuestaria correspondiente.

8. NOMBRES Y CARGOS DE LOS SERVIDOR PÚBLICO DE LAS ÁREA RESPONSABLES DE ADMINISTRAR Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

La responsabilidad de administrar, verificar y validar la prestación del servicio que proporcione **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,,** y en su caso, la aplicación de penalizaciones y deducciones estará asignada de la siguiente forma en sus respectivos ámbitos de competencia.

A) La administración del contrato corresponderá a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional y/o al área o servidor público que este designe para tal efecto.

B) La validación de los servicios de las áreas que conforman cada una de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada corresponderá a la Coordinación Delegacional de Informática y/o al área o servidor público que esta designe para tal efecto, en el formato establecido por el administrador del contrato. A continuación, se enlistan los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada que cuentan con una Coordinación Delegacional de Informática.

ID	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada
1	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Aguascalientes
2	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Baja California
3	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Baja California Sur
4	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Campeche
5	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Chiapas
6	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Chihuahua
7	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Coahuila
8	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Colima
9	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Durango
10	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Guanajuato
11	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Guerrero
12	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Hidalgo
13	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Jalisco
14	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Estado de México Oriente
15	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Estado de México. Poniente
16	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Michoacán
17	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Morelos
18	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Nayarit
19	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Nuevo León
20	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Oaxaca
21	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Puebla

22	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Querétaro
23	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Quintana Roo
24	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en San Luis Potosí
25	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Sinaloa
26	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Sonora
27	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Tabasco
28	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Tamaulipas
29	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Tlaxcala
30	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Veracruz Norte
31	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Veracruz Sur
32	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Yucatán
33	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en Zacatecas
34	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Norte del DF
35	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Sur del DF

C) La validación de los servicios de las áreas que conforman las áreas correspondientes a nivel central que se indican a continuación será responsabilidad del Administrador del Contrato.

- Dirección General
- Secretaria General
- Órgano Interno de Control
- Dirección de Prestaciones Médicas
- Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales
- Dirección de Incorporación y Recaudación
- Dirección Jurídica
- Dirección de Finanzas
- Dirección de Administración
- Dirección de Vinculación Institucional y Evaluación de Delegaciones
- Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
- Dirección de Planeación Estratégica Institucional

9. FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE. REALIZARA LA VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES Y LA ACEPTACIÓN DEL SERVICIO PARA TRÁMITE DE PAGO

Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., deberá entregar los informes mensuales definidos en el documento denominado "Anexo Técnico" y la factura por los servicios efectivamente devengados correspondientes al mes de que se trate, en la Coordinación Técnica de Servicios Administrativos adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicada en la calle de Tokio 80, 5° piso, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, c. P. 06600, México, D.F. los comprobantes fiscales deberán reunir los requisitos establecidos en la ley de la materia, indicando los servicios entregados, número de Proveedor ganador y número de contrato. Una vez validada la documentación anterior y previo cotejo por parte del administrador del contrato se procederá a su liberación con la documentación soporte **de Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,**, para que éste la entregue ante la División de Trámite de Erogaciones en las oficinas que determine para tal efecto "el Instituto" para su pago en un término de veinte días (20 días) naturales posteriores a su presentación en esa área.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

En lo que respecta a cada Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** deberá entregar los informes mensuales definidos en el documento denominado "Anexo Técnico" devengados correspondientes al mes de que se trate, en la Coordinación Delegacional de Informática correspondiente. Los comprobantes fiscales deberán reunir los requisitos establecidos en la ley de la materia, indicando los servicios entregados, número de Proveedor ganador y número de contrato. Una vez validada la documentación anterior y previo cotejo por parte del servidor público designado para tal efecto en la Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada correspondiente, se procederá a su liberación con la documentación soporte del prestador de servicios por parte del administrador del contrato.

Asimismo, el administrador del contrato entregará al Proveedor ganador a más tardar en 5 días hábiles posteriores a la firma del contrato el listado de los domicilios de las coordinaciones delegacionales de informática, así como el nombre y cargo del personal designado en cada Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, a efecto de que realice el proceso de validación de servicios, pago y facturación antes citado.

La aceptación mensual del servicio se realizará de la siguiente manera:

Mensualmente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la terminación del mes, **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** emitirá y entregará al Instituto (a Nivel Central y a cada Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada) los reportes emitidos por: la solución de monitoreo de disponibilidad y operación de los equipos, y por la solución de contabilidad de servicios prestados (numeral 6 inciso 15 y numeral 7 inciso 8 del Anexo Técnico); además de incorporar en su caso el soporte documental correspondientes; dicha información deberá entregarse de forma, impresa y en formato electrónico (medios magnéticos u ópticos); así como entregar al administrador del contrato la factura por los servicios efectivamente devengados correspondientes al mes de que se trate.

El Instituto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de los informes mensuales y la factura por los servicios efectivamente devengados correspondientes al mes de que se trate, llevará a cabo la revisión, verificación y conciliación correspondiente, a través del administrador del contrato y el personal asignado en cada Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.

La conciliación y validación se efectuará entre el personal responsable de la supervisión del servicio a nivel central, Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y el representante de cuenta o **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,**.

Una vez realizado el cálculo correspondiente derivado de la aplicación de penas convencionales y/o deductivas a la que, en su caso, se haya hecho acreedor **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,**; el administrador hará del conocimiento **de Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** el monto correspondiente a dicha sanción a fin de que remita la nota de crédito correspondiente

Después de realizar la validación de la nota de crédito correspondiente, de los servicios efectivamente devengados; así como de la factura que ampara la prestación del servicio, se elaborará el reporte de servicios, el cual será firmado de aceptación por el personal autorizado juntamente con el representante que **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** designe para tales efectos. Hasta en tanto no se cumpla lo anterior, el servicio no se tendrá por recibido o aceptado.

Los reportes de servicios definidos en el Anexo Técnico deberán incorporarse a la factura mensual correspondiente que emita **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,**.

En caso de detectar incumplimiento en la prestación del servicio se le comunicará al Proveedor ganador vía telefónica y/o correo electrónico y/o por escrito, a más tardar al día hábil siguiente de su detección, señalando,

en su caso, las razones que lo motivaron, indicando el plazo para su reposición y/o corrección y las sanciones que se incurran, todo esto vinculado a lo señalado en el contrato respectivo.

10. CONDICIONES DE PAGO

En términos del artículo 51 de la LAASSP, así como lo señalado en el numeral 26.4.4 de las Políticas Bases y Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto, el pago de los servicios se realizará a mes vencido dentro de los 20 días naturales a la presentación de las facturas correspondientes en el entendido que se deberá contar con la manifestación de entera satisfacción del administrador del contrato.

Para lo anterior, el administrador del contrato deberá haber validado y aprobado los servicios efectivamente devengados por **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,**, así como las facturas correspondientes.

Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., deberá entregar al administrador del contrato y a los representantes a nivel Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada los informes establecidos en el anexo técnico. Lo anterior, para que estén en posibilidad de realizar la validación del servicio; así como del proceso de cálculo de penas convencionales y/o deducciones, según sea el caso.

Una vez realizado el cálculo correspondiente, el administrador del contrato harán del conocimiento **de Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** el monto correspondiente a las penas convencionales y/o deducciones a la que, en su caso, se haya hecho acreedor.

Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., deberá presentar la nota de crédito correspondiente al administrador del contrato de acuerdo con sus ámbitos de competencia, para poder llevar a cabo la firma del acta de aceptación de servicios.

De acuerdo con lo anterior, y previa validación de la prestación de los servicios señalados en el acta de aceptación de servicios, los administradores del contrato tanto en nivel central como en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada podrán autorizar la emisión.

El pago a efectuarse por los servicios prestados será en moneda nacional

10.1. EMISIÓN DEL PAGO

Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., deberá entregar la factura por los servicios efectivamente devengados correspondientes al mes de que se trate, en la coordinación técnica de servicios administrativos adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicada en la calle de Tokio 80, 5° piso, col. Juárez, delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F. los comprobantes fiscales deberán reunir los requisitos establecidos en la ley de la materia, indicando los servicios entregados, número de Proveedor ganador y número de contrato. Una vez validada la documentación anterior y previo cotejo por parte del administrador del contrato, se procederá a su liberación con la documentación soporte **de Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,**, para que éste la entregue ante la división de trámite de erogaciones en las oficinas que determine para tal efecto "el instituto" para su pago en un término de veinte días (20 días) naturales posteriores a su presentación en esa área.

Asimismo, el administrador del contrato entregará al Proveedor ganador a más tardar en 5 días hábiles posteriores a la firma del contrato el listado de los domicilios de las coordinaciones delegacionales de informática, así como el nombre y cargo del personal designado en cada Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada, a efecto de que dicho personal realice la validación de los servicios conciertes a su Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Es importante que **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** mantenga un proceso eficiente en cuanto a la entrega de la documentación soporte, las facturas de pago y las notas de crédito de cada mes, con el fin de evitar la acumulación de periodos anteriores al que pertenecen. Asimismo, **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** deberá entregar al administrador, un informe en el que precise la aplicación de penalizaciones y deducciones a las que se haya hecho acreedor a nivel delegacional durante el mes que reporta, en un plazo no mayor a 15 días naturales posteriores al vencimiento del mes que corresponda.

10.2. TABULADOR DE PAGO.

El Instituto efectuará el pago de los servicios prestados mediante transferencia electrónica de fondos; a menos que **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

Dicho pago se efectuará a través del esquema electrónico interbancario si la cuenta bancaria del proveedor está contratada con: Banorte, BBVA Bancomer, HSBC, Scotiabank INVERLAT, para tal efecto deberá presentar en la División de Trámite de Erogaciones, ubicada en la calle General Tiburcio Montiel No. 15 (Esq. con Gómez Pedraza), Colonia San Miguel Chapultepec, C.P. 11850 Delegación Miguel Hidalgo, México, D. F., dentro del horario comprendido de las 9:00 a las 14:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles, petición por, escrito, indicando razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, (número de clave bancaria estandarizada), banco sucursal y plaza, así como, número de Proveedor ganador asignado por el IMSS.

En caso de que **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** solicite el abono. En una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

Anexo a la solicitud de pago electrónico (interbancario) **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** deberá presentar original y copia de la cédula del registro federal de contribuyentes, poder notarial e identificación oficial, los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.

Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., que entregue servicios al Instituto, y que celebre contratos de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo al instituto, con un mínimo de 05 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando-invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión, de igual forma **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al programa de cadenas productivas de Nacional Financiera, S.N.C., institución de banca de desarrollo.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones por atraso.

10.3. IMPUESTOS Y DERECHOS

Todos los impuestos y derechos que causen los contratos serán pagados por **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,**, a excepción del IVA, que será pagado por el IMSS.

11. PENAS CONVENCIONALES APLICABLES

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 53 de le Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y a los artículos 95 y 96 de su Reglamento, así como a los numerales 79, 80 y 81 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de servicios del Instituto, se aplicará al Proveedor ganador una pena convencional de 2.5% por cada día natural de atraso después de los 60 días siguientes a la fecha de comunicación de fallo, en el entendido que la penalización no excederá del monto de la garantía de cumplimiento.

CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	PENA CONVENCIONAL	FORMULA
Atraso en la entrega de cada equipo multifuncional, en operación con todos los servicios solicitados y ofertados	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la puesta a punto de la Mesa de Servicios	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la puesta a punto de los servidores o equipos de cómputo centralizados o distribuidos	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la puesta a punto de las herramientas de solución de monitoreo y disponibilidad	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados
Atraso en la entrega del stock inicial	Día de atraso	2.5%	PCA= (2.5%) x NDA x VSPA Dónde: PCA= Pena Convencional Aplicada NDA= Número de días de atraso VSPA= Monto de la primer factura entregada por los servicios prestados

Las penas convencionales serán calculadas y notificadas por escrito al Proveedor ganador quien acreditará al Instituto el importe relativo a la pena convencional a través de la presentación de una nota de crédito misma que se descontará de la factura correspondiente

12. DEDUCCIONES

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y articulo 97 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que presenten fallas en la prestación del servicio, derivadas del incumplimiento parcial o prestación deficiente del servicio, los administradores del contrato harán del conocimiento **de Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** el monto correspondiente a las deducciones que se haya hecho acreedor.

El Instituto notificará al Proveedor ganador las deducciones que en su caso se haya hecho acreedor, sobre lo cual, el "Proveedor ganador" podrá aportar los elementos para el ajuste de los montos que resulten.

El cálculo de las deducciones se realizará a través del mecanismo electrónico o manual que establezca el Instituto. Las deducciones por deficiencias en la prestación del servicio se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	NIVELES DE SERVICIO	CALCULO FUERA DE SLA	PENALIZACIÓN
Por equipo servidor o equipo de cómputo por inmueble o aplicación dentro del servidor de cómputo	Hasta un cuatro horas hábiles acumulada fuera de servicio al mes por equipo	Por cada media hora o fracción hábil que exceda el nivel 'de servicio	Equivalente al valor de 3,000 Impresiones blanco y negro
Por equipo multifuncional Blanco y Negro	Hasta doce horas hábiles acumuladas fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 impresiones blanco y negro
Por equipo multifuncional o impresora de color	Hasta cuatro horas hábiles acumulada fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 5,000 impresiones blanco y negro
Por equipo multifuncional e impresora fuera del área metropolitana de las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara	Hasta 48 horas hábiles acumuladas fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 impresiones blanco y negro
Por solicitud de tóner por parte del Administrador del contrato	Hasta 65 horas hábiles acumuladas	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 impresiones blanco y negro
Por equipo plotter	Hasta cuatro horas hábiles acumuladas fuera de servicio al mes por equipo	Por cada hora o fracción hábil que exceda el nivel de servicio	Equivalente al valor de 3,000 impresiones del equipo plotter

Cabe señalar que el monto de las deducciones no deberá de exceder el 10% del monto máximo - del contrato.

13. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

No Aplica

14. PRÓRROGAS.

Por caso fortuito o de fuerza mayor, o por causas atribuibles al Instituto, se podrá modificar el contrato, la fecha o plazo para la prestación del servicio. Debiéndose formalizarse mediante convenio modificatorio, no

procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Tratándose de causas imputables al Instituto no se requerirá de la solicitud **de Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,,**

15. GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO

Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento y numeral 75 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de servicios del Instituto demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente contrato.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas, **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** se compromete a entregar, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al inicio de los servicios la garantía, de conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 10% del monto máximo por el que se adjudica el contrato, a favor del instituto.

Devolución de la Garantía

La liberación de garantías relativas al cumplimiento del contrato podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por escrito en papel membretado **de Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,**; el cual debe ir dirigido al administración del contrato de Nivel Central corresponderá a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo y a Nivel Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada corresponderá a los Coordinadores Delegacionales de Informática, quienes autorizarán la devolución o cancelación de la póliza de fianza correspondiente, dicha autorización se entregará al Proveedor ganador, siempre y cuando demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización expresa y por escrito otorgado por la División de Infraestructura de Cómputo Personal.

Ejecución de la Garantía

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional a las obligaciones incumplidas.
- Además de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que disposiciones legales vigentes en la materia.

16. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

A fin de garantizar la prestación del servicio y el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que sean estipuladas en el contrato, el "Proveedor ganador" se obliga frente al Instituto a mantener durante la vigencia de este contrato una póliza de responsabilidad civil, contratado con empresa aseguradora legalmente

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

autorizada y a entregar, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato. La póliza de responsabilidad civil correspondiente será por el 10% del importe máximo total del contrato antes del I.V.A., o en su caso, por el 10% del monto total máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate. En este último caso, deberá ser renovada en cada ejercicio por el porcentaje referido para cada ejercicio fiscal, la cual deberá ser entregada al Instituto, dentro de los 10 (diez) días naturales a cada ejercicio fiscal. Dicha póliza cubrirá daños que puedan sufrir los bienes muebles e inmuebles y a terceras personas, durante la prestación de los servicios objeto de este contrato o de cualquier causa imputable al "Proveedor ganador" o a su personal, la cual deberá mantener vigente durante el periodo del contrato.

En caso de que el "Proveedor ganador" tenga contratada póliza general de responsabilidad civil, éste presentará carta original emitida por la aseguradora en la que se precisará que el contrato celebrado con el "Instituto" se encuentra cubierto bajo esa póliza, el plazo para la presentación de dicha carta será el mismo que se señaló en el párrafo que antecede.

En el supuesto de que no se presente la póliza dentro del plazo señalado, el "Instituto" podrá apercibir al " Proveedor ganador" en el sentido de que para el caso de que persista el incumplimiento, se verá obligada a iniciar el procedimiento de rescisión administrativa del presente contrato, en los términos de la ley en la materia.

Esta garantía deberá de ser presentada por **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** al administrador del contrato

17. VISITAS A INSTALACIONES

No aplica, derivado de que se está contratando un Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización

18. CATÁLOGO DE SERVICIOS QUE SERÁN PAGADOS

La solución para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización deberá quedar implementada y operando, permitiendo que el Instituto realice el pago de los servicios de la siguiente forma

COTIZACIÓN				
No	CONCEPTO DE SERVICIO	PRECIO UNITARIO OFERTADO (Con formato a cuatro decimales $)(.xxxx) (A)	CANTIDAD (B)	PRECIO TOTAL MAXIMO MENSUAL C= (A x B máximo)
1	Página impresa y/o fotocopiada en blanco y negro bajo las condiciones del servicio (hoja de papel incluida)		Bajo demanda de 10 a 15 millones de hojas al mes	
2	Página impresa y/o fotocopiada en color bajo las condiciones del servicio (hoja de papel incluida)		Bajo demanda de 150,000 a 250,000 hojas al mes	
3	Metro impreso en plotter (papel incluido)		Bajo demanda de 400 a 600 metros al mes	
			SUBTOTAL	
			IVA (16 %)	
			TOTAL	

Es importante señalar que, por tratarse de un servicio bajo demanda, el INSTITUTO conforme a sus necesidades, podrá ejercer volúmenes diferentes a la CANTIDAD señalada. Los datos indicados y la formula mencionada, se anuncia con la finalidad determinar al Proveedor ganador.

19. PROPIEDAD INTELECTUAL (LICENCIAS Y PERMISOS)

Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., deberá presentar escrito al Instituto en el que se obliga a liberar al Instituto Mexicano del Seguro Social de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual á nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuesto de infracción a la Ley Federal de Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En el entendido de que en el caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social, por cualquiera de las causas antes mencionadas, **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su c aso, se ocasione.

Durante la vigencia del contrato, **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** deberá contar con todas las licencias de uso del software (sistema operativo, antivirus, manejador de base de datos, y demás software) requerido por la infraestructura tecnológica que el Proveedor haya propuesto en su oferta para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización no ocasionando un costo adicional Instituto

El manejador de base de datos requerido para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización deberá ser con soporte en el mercado y no deberá ser de distribución gratuita, además deberá ser compatible para la extracción de información a través de otras herramientas capaces de extraer información (se refiere a reportadores o generadores de consultas).

El licenciamiento y las actualizaciones críticas y de seguridad (así como parches y fixes) requeridas para cualquier software utilizado por **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** para proporcionar el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización, será proporcionado por **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto

El licenciamiento del sistema operativo para los servidores requeridos por la solución ofertada serán responsabilidad **de Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,,** durante la vigencia del contrato. Asimismo, **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** deberá mantener actualizado el sistema operativo de la solución ofertada con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas liberadas por el fabricante del software.

20. MÉTODO DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 36 tercer párrafo y 36 bis fracción I de la LAASSP y artículo 52 de su Reglamento, los criterios que aplicarán el área técnica y contratante como método para evaluar las propuestas, será con el criterio de evaluación "puntos y porcentajes" conforme a lo establecido en el documento denominado "Anexo Técnico" para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización.

Esta evaluación representa 60 puntos de la suma de la puntuación de todos los rubros con sus respectivos subrubros, los 40 puntos restantes será la propuesta económica de acuerdo con el modelo de propuesta económica que se determine en este documento.

Para que la propuesta técnica se considere solvente y por lo tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 puntos de los 60 máximos que se pueden obtener en su evaluación.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Los Proveedores deberán de considerar los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:

Número	Rubros	Puntos Máximos Posibles
I	Capacidad del Licitante	24.00
II	Experiencia y especialidad del Proveedor	18.00
III	Propuesta de Trabajo	12.00
IV	Cumplimiento de Contratos	6.00
	TOTAL:	**60.00**

Rubros	Descripción	Puntos
I. Capacidad del Licitante		**24.00**
a) Capacidad de los recursos humanos		**12.00**
a1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio objeto del procedimiento de contratación.	**a1.1)** El Licitante deberá demostrar mediante curriculum vitae que el personal propuesto para cada uno de los perfiles cuenta con al menos 3 años de experiencia en los perfiles requeridos en el presente Anexo Técnico. - Representante de cuenta que como mínimo debe contar y que acredite experiencia de cinco años o más se le otorgaran 1.02 puntos que acrediten mediante curriculum los años de experiencia solicitados. - Coordinadores de servicios certificado en ITIL que como mínimo debe contar y que acredite experiencia de cuatro años o más se le otorgaran 0.46 puntos que acrediten mediante curriculum los años de experiencia solicitados. - Por cada una de los doce técnicos que como mínimo debe contar y que acredite experiencia de tres años a tres años con 364 días se le otorgaran 0.10 puntos por cada especialista que acrediten mediante curriculum los años de experiencia solicitados. - Por cada uno de los doce técnicos que como mínimo debe contar y que acredite mediante curriculum experiencia de dos años con 364 días o menos años se le otorgaran 0.00 puntos. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	3.60
a2) Competencia y/o conocimientos académicos	**a2.1)** El Licitante deberá comprobar que el personal solicitado para coordinador de servicios certificado en ITIL, cuentan con bachillerato tecnológico en carreras afines a Tecnologías de Información y Comunicaciones: - Al Licitante que acredite que al menos el personal propuesto cuenta con certificado técnico o carrera técnica o similar, se le otorgarán 1.00 puntos; en caso contrario, se le otorgaran 0 puntos **a2.2)** El Licitante deberá comprobar con certificado, constancia o diploma de participación expedido por una empresa reconocida a Nivel Internacional, que la persona propuesta cuenta con certificado en ITIL V4, con nivel intermedio en entrega, monitoreo y control del servicio (IPV3RCV) y en operación y soporte del servicio (IPV3OSA). - Al Licitante que acredite que el personal técnico se encuentra certificada en los niveles y especialidades solicitadas, se le otorgarán 1.00 puntos.	6.00

	No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	
a3) Dominio de herramientas relacionadas con el servicio de que se trate	**a3.1)** Se otorgará puntaje al Licitante que acredite que al menos ocho de las doce personas requeridos cuentan con conocimiento en el uso manejo reparación y configuración de los equipos multifuncionales propuestos para el servicio objeto de esta convocatoria. - Si acredita que ocho o más de las personas requeridas cuentan con conocimiento en los temas de reparación y configuración administración avanzada o similares tendrá 2.40 puntos - Si acredita que al menos cinco de las doce personas requeridas cuentan con conocimiento en los temas de reparación y configuración administración avanzada o similares tendrá 2.00 puntos - Si acredita que al menos cuatro de las doce personas requeridas cuentan con conocimiento en los temas de reparación y configuración administración avanzada o similares tendrá 1.60 puntos - Si acredita que al menos tres de las doce personas requeridas cuentan con conocimiento en los temas de reparación y configuración administración avanzada o similares tendrá 1.20 puntos - Si acredita que dos o menos de las doce personas requeridas cuentan con conocimiento en los temas de reparación y configuración administración avanzada o similares tendrá 0.00 puntos No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	2.40
b) Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento		**9.60**
b1) Recursos de equipamiento	- **b1.1)** Se otorgará 3.00 puntos 5 cartas que respalde las características técnicas de los equipos multifuncionales requeridos para la prestación del servicio conforme a lo solicitado. - **b1.2)** Se otorgará 2.00 puntos por al menos 3 cartas que respalden las características técnicas de los equipos multifuncionales requeridos para la prestación del servicio conforme a lo solicitado. - **b1.3)** Se otorgará 1.00 puntos por al menos 2 cartas que respalden las características técnicas de los equipos multifuncionales requeridos para la prestación del servicio conforme a lo solicitado. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	6.00
b2) Recursos Económicos	**b2.1)** El Licitante deberá demostrar que cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se derivan del contrato de la presente licitación. Acreditando con copia legible de la declaración fiscal Anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos del Licitante son equivalentes hasta el 20% del monto total de su propuesta económica, los cuales deberán de contener el sello de recepción del Servicio de Administración Tributario (SAT) o de la Institución Bancaria receptora de dicha información y en caso de que se hayan presentado por medio electrónico (internet) éstas deberán contener el sello digital de recibido.	3.60

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	- Al Licitante que acredite que sus ingresos son equivalentes al 16% en adelante del monto total de su propuesta económica, se le otorgaran 3.60 puntos. - Al Licitante que acredite que sus ingresos son equivalentes entre el 11% y el 15% del monto total de su propuesta económica, se le otorgaran 2.70 puntos. - Al Licitante que acredite que sus ingresos son equivalentes entre el 6% y el10% del monto total de su propuesta económica, se le otorgaran 1.80 puntos - Al Licitante que acredite que sus ingresos son equivalentes al 5% del monto total de su propuesta económica, se le otorgaran. 0.90 de puntos. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	
c) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.		**0.80**
c1) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.	El Licitante deberá presentar el aviso de alta de los trabajadores al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como certificado expedido por el Sector Salud de reconocimiento y calificación de discapacidad, para el caso de personas morales deberá cubrir una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses. Se otorgarán 0.80 puntos, si presenta aviso de alta de los trabajadores al régimen obligatorio de Instituto Mexicano del Seguro Social, así como certificado expedido por el sector salud de reconocimiento y calificación de discapacidad para el caso de personas morales deberá cubrir una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	0.80
d) Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica en la prestación del contrato		**0.80**
Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica en la prestación del servicio	Se otorgará puntaje a la MIPYMES participante que produce bienes con innovación tecnológica, conforme a la constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad industrial la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años. - Presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial: 0.80 puntos No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	0.80
e) Certificación de políticas y prácticas de igualdad de genero		**0.80**
Certificación de políticas y prácticas de igualdad de genero	Se otorgará puntaje a las empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto. En su caso, el Licitante deberá presentar copia del certificado emitido por las autoridades de haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género. De no encontrarse el Licitante en el presente caso, no será necesario entregar carta o documento alguno. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	0.80
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA CAPACIDAD DEL LICITANTE		**24.00**
II.- Experiencia y Especialidad del Licitante		**18.00**

a) Experiencia. Mayor Tiempo prestando servicios similares a los requeridos	El Licitante deberá acreditar que cuenta con al menos 1 año de experiencia en prestar servicios similares al requerido; la acreditación será mediante contratos vigentes o concluidos celebrados con empresas privadas, dependencias o entidades de la Administración Pública. Los contratos se considerarán divisibles a efecto de computarse los meses completos hasta que se haya concluido la obligación contractual. Asimismo, los contratos no deberán haber iniciado o concluido en fecha anterior al año 2010. Se otorgará 0.1 puntos por cada mes de experiencia que el Licitante acredite. La experiencia máxima a acreditar es de 90 meses.	9.00
b) Especialidad. Mayor Número de contratos similares al que se licita.	**b.1)** Se otorgará puntaje al Licitante que acredite el mayor número de contratos que hayan suscrito con empresas privadas, dependencias o entidades de la Administración Pública por servicios con características similares o mayores, a las solicitadas del Anexo Técnico. Los contratos deben de estar concluidos antes de la fecha de presentación y apertura de proposiciones. Asimismo, los contratos no deberán haber iniciado o concluido en fecha anterior al año 2010. Se otorgará 1 punto por cada contrato presentado. El número máximo de contratos a acreditar son 9 (nueve). No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	9.00
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER RELATIVO A LA EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE		**18.00**
III.- Propuesta de Trabajo Como parte de su proposición el Licitante deberá incluir la metodología, plan de trabajo y esquema estructural que pretenda aplicar para la prestación del contrato de acuerdo a las especificaciones técnicas y alcances del mismo		**12.00**
a) Plan de trabajo propuesto por el Licitante	Se otorgará puntaje al Licitante que presente el Plan de Trabajo General que contemple las fechas de inicio y fin en las cuales quedarán implementados y operando cada uno de los servicios requeridos; considerando los conceptos y tiempos máximos de entrega definidos No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	5.50
b) Metodología para la prestación del servicio	Se otorgará puntaje al Licitante que presente el documento en el cual describa para cada uno de los servicios y/o soluciones descritas para los servicios del Anexo Técnico la forma en la cual realizará: - El diseño y la implementación de los diferentes servicios y soluciones requeridos para proporcionar el servicio. - La configuración, puesta a punto, administración, soporte, mantenimiento y operación de los diferentes servicios y soluciones requeridos para proporcionar el servicio. - Supervisión y administración del servicio. No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	5.50
c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos.	El Licitante deberá presentar un organigrama de los recursos humanos que estarán asignados para la prestación del servicio. Dicho organigrama deberá reflejar los recursos humanos asignados a cada uno de los servicios y/o soluciones indicadas en el Anexo Técnico - Presenta organigrama. 1 punto No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	1.00
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER RELATIVO A LA PROPUESTA DE TRABAJO		**12.00**
IV.- Cumplimiento de Contratos Se ocupa de medir el desempeño o cumplimiento que ha tenido el Licitante en la prestación oportuna y adecuada de los contratos de la misma naturaleza objeto del procedimiento de contratación de que se trate de que hubieran sido contratados por alguna dependencia, entidad o empresa privada.		**6.00**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

a) Cumplimiento de los contratos	Se otorgará puntaje al Licitante que acredite el cumplimiento de contratos relativos a los servicios de la misma naturaleza prestados con anterioridad; así como respecto de cada uno de ellos el documento en el que conste la cancelación de la garantía respectiva de dichos contratos la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones o carta del contratante de que se cumplió satisfactoriamente el contrato en el que se señale el número de contrato, preferentemente considerando los referidos en el rubro de experiencia y especialidad del Licitante. Se otorgará 1.2 puntos por documento comprobatorio, el número máximo a presentar son 5 (cinco). No se asignarán puntos en caso de que no se presente la documentación solicitada.	6.00
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS		**6.00**

21. FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA DIDT PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

A continuación, se enlista el personal de representantes técnicos para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización

Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal.

Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte de Cómputo Personal

Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo

Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

22. VIGENCIAS

22.1. Para la Implementación

Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., se obliga a llevar a cabo todas las acciones necesarias, para que la implementación de los equipos y servicios ofertados estén de conformidad a lo señalado en "Anexo Técnico" y " Términos y condiciones", para que inicie operaciones en un plazo máximo de 60 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de comunicación de fallo.

22.2. Plazo del Servicio

Será a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo hasta el 31 de octubre de 2021.

22.3. Del Contrato

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo hasta el 31 de octubre de 2021.

23. MECANISMOS DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

Los administradores del contrato referente al Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización deberán verificar de forma mensual el cumplimiento del servicio definido en el presente documento conforme a lo establecido en el numeral 5 "niveles de servicio aplicables al Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización; además de lo establecido en el documento de "Términos y Condiciones" en caso de aplicar.

En el contrato que se suscriba el Instituto incorporará las cláusulas que sean necesarias para fortalecer la administración de los servicios a que se refiere este documento. Asimismo, **Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.,** estará obligado a atender todos los requerimientos de información que le formulen los administradores del contrato o, en la modalidad que así disponga.

Asimismo, los administradores del contrato referente al Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización deberán apegarse y cumplir con lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).

Atentamente

Lic. Jorge Luis Verdiguel Vázquez
Representante Legal de la empresa
Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Atención CORPORATIVA®

PROPUESTA ECONOMICA

Ciudad de México, a 11 de mayo de 2021

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Presente

Instituto Mexicano del Seguro Social
Lic. Jaime Enrique Galindo Polanco
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y
Operación de Servicios de Cómputo
Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)
Presente

Por este medio, me permito enviar nuestra propuesta económica para la contratación del Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización, conforme a lo siguiente:

Sección I "Precios Unitarios"

Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)

Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización

A	B	C	D	E	F	G	H
ID	Nombre del subservicio	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Precio Unitario de Referencia Ofertado por el Participante	Tipo de Precio	Valor Total Mínimo Ofertado por el Participante	Valor Total Máximo Ofertado por el Participante
1	Página impresa y/o fotocopiada en blanco y negro bajo las condiciones del servicio (hoja de papel incluida)	10,000,000	15,000,000	$0.48	Unitario Mensual	$4,800,000.00	$7,200,000.00
2	Página impresa y/o fotocopiada en color bajo las condiciones del servicio (hoja de papel incluida)	150,000	250,000	$1.68	Unitario Mensual	$252,000.00	$420,000.00
3	Metro impreso en plter (papel incluido)	400	600	$1.90	Unitario Mensual	$760.00	$1,140.00
					TOTAL sin IVA:	$5,052,760.00	$7,621,140.00

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA SECCIÓN I: PRECIOS UNITARIOS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1	El participante deberá indicar, como parte de su propuesta económica, los **Precios Unitarios de Referencia** que decida otorgar en cada servicio, **escribiéndolos en la columna "E"**. Estos Precios Unitarios deberán estar **redondeados a dos dígitos decimales (XX.XX)**, deberán ser **mayores a cero** en todos los casos, y **no podrán quedar en blanco.**
2	El archivo de **manera automática indicará en la columna "G" y "H"** el valor unitario mínimo y máximo ofertado (columna "E") de cada subservicio.
3	Para determinar el alcance de cada uno de los subservicios mencionados en la columna B, el participante deberá considerar la definición de cada uno de ellos, de acuerdo a lo descrito en el anexo técnico de este RFP.
4	Por último, el archivo calculará **de manera automática**, las suma resultante de la columna "G" y "H", en la celda correspondiente al "TOTAL sin IVA", **indicando el valor mínimo y máximo de la propuesta económica** del participante en el RFP.
5	Las **únicas celdas** en las que se espera algún valor de parte del licitante, se han sombreado en **color verde** (columna "E").
6	Los precios unitarios y los valores totales ofertados por el participante están redondeados a **dos decimales.**
7	No se deberán integrar, en ningún precio unitario, **componentes de costo distintos** a los definidos para dicho servicio en el Anexo Técnico del proyecto
8	Esta Sección I debidamente llenada de acuerdo con estas instrucciones, **deberá ser incorporado por el participante como parte de su Respuesta al RFP**, tanto de forma **impresa** -debidamente firmado al pie del mismo, donde se indica como de manera **digital**, usando como base este mismo archivo
	Todos los precios que aparecen en esta sección son sin I.V.A. **Los participantes deberán ingresar la siguiente información en el formato:**

Vigencia de la oferta: (expresar al menos 90 días naturales) **Precios firmes durante la vigencia del contrato, expresados en Moneda Nacional.**	**90 días naturales**
Nombre de la Empresa Participante	**Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.**
Nombre del Representante Legal de la Empresa Participante:	**Lic. Jorge Luis Verdiguel Vázquez**

Cualquier discrepancia que exista entre el resumen de la propuesta técnica y la económica será motivo de desechamiento.

Atentamente

Lic. Jorge Luis Verdiguel Vázquez
Representante Legal de la empresa
Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.

Oficio No. 09 53 84 61 1CFJ/2021/**4912**

Ciudad de México, a 1 de junio de 2021.

Núm. de Contratación: **AA-050GYR019-E118-2021**

Lic. Jorge Luis Verdiguel Vázquez
Apoderado Legal de
Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.
Av. Observatorio 444, Col. 16 de Septiembre
C.P. 11810, Ciudad de México
P r e s e n t e.

Mediante los oficios No. 09 52 76 61 5300/2021/0545 y 09 52 76 61 5500/2021/0218 de fecha 26 de mayo de 2021, el Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, y el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, hacen mención a la sesión extraordinaria **03/2021** del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) de este Instituto, celebrada el 21 de mayo del año en curso, mediante el Acuerdo **AC-8/SE-03/2021**, dictaminó favorable por unanimidad, la excepción a la licitación pública para llevar a cabo la contratación del **Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI).**

Al respecto, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26, fracción III, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), así como 71, 72 fracción III de su Reglamento, se lleva a cabo la contratación del Servicio señalado en el párrafo que antecede mediante Adjudicación Directa Nacional.

En términos de lo previsto en el artículo 84, cuarto párrafo del Reglamento de la LAASSP, se le notifica que la citada contratación identificada con el número **AA-050GYR019-E118-2021**, se lleva a cabo con su representada, lo anterior, en virtud de que cumplió con los requisitos legales, técnicos y económicos solicitados, la cual será con una vigencia a partir del día hábil siguiente al de la fecha de notificación de adjudicación y hasta el 31 de octubre de 2021.

El monto mínimo adjudicado es de **$24,000,000.00 (Veinticuatro millones de pesos 00/100 M.N.)** y el monto máximo susceptible de ser ejercido es por la cantidad de **$60,000,000.00 (Sesenta millones de pesos 00/100 M.N.)** incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), considerando los precios unitarios ofertados en su propuesta económica, el cual se tiene por reproducida en esta notificación como si a la letra se insertare.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4

Con lo dispuesto en los artículos 37, párrafo sexto y 46, primer párrafo de la LAASSP, así como 84 de su Reglamento, con la presente notificación de adjudicación, las obligaciones serán exigibles, sin perjuicio de la obligación de firmar el contrato en la fecha y hora que determine la División de Contratos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS o Instituto).

Para efectos de la suscripción del contrato respectivo, es necesario que previamente a su firma, entregue la documentación correspondiente en copia simple y original o copia certificada para cotejo a la titular de la División de Contratos, de los siguientes documentos:

a) Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones.
b) Poder notarial del representante legal que firmará el contrato.
c) Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal que suscribirá el contrato.
d) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes.
e) Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses.
f) En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
g) Escrito bajo protesta de decir verdad, en términos del artículo 50 y 60 de la LAASSP.
h) Escrito bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés, en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. En caso de que personas morales, como lo es su representada, dicha manifestación deberá presentarse respecto a los socios o accionistas que ejerza control sobre la sociedad.
i) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) vigente a la firma del contrato, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.
j) Opinión positiva del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social vigente a la firma del contrato emitida por el IMSS, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y del ACUERDO ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR publicado en el DOF el 27 de febrero de 2015 y su modificación mediante el ACUERDO ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR, publicado en el DOF el 30 de marzo de 2020.
k) Constancia vigente de situación fiscal emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), en los términos establecidos por las "Reglas para la obtención de la constancia de situación

fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones" publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio del 2017.

En caso de que su representada no se encuentre registrada ante este instituto o; cuente con Registro Patronal pero se encuentre dado de baja, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley del Seguro Social (LSS), no podrá obtener la citada Opinión, por lo cual podrá dar cumplimiento a tal requerimiento presentando lo siguiente:

I. Documento emitido por este Instituto (resultado de la consulta en el sistema para obtener la Opinión), en el que se haga constar que no se puede emitir la Opinión de cumplimiento, de conformidad con la Regla Quinta del Anexo único del ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR publicado en el DOF el 30 de marzo de 2020.

II. Escrito libre, bajo protesta de decir verdad, que no le es posible obtener la multicitada Opinión, justificando el motivo y anexando el documento en el que conste que no se puede emitir la misma, y

En el caso de aquellos patrones (proveedores o contratistas y sus subcontratados) que tengan más de un Registro Patronal ante el Instituto y alguno o más de uno de estos Registros no se encuentre al corriente en el cumplimiento de las multicitadas obligaciones, no se podrá considerar que se encuentra al corriente en el cumplimiento de dichas obligaciones, aun cuando el registro patronal que haya utilizado para el contrato que se trate si se encuentre al corriente en sus pagos, por lo que deberá regularizar todos sus Registros a efecto de poder obtener la Opinión positiva.

En caso de que su representada se encuentre inscrita, en el Registro Único de Proveedores y Contratistas de CompraNet, deberá remitir únicamente la documentación referida en los incisos: g), h) i), j) y k).

El IMSS se reserva el derecho de firmar el contrato si no presenta las Opiniones positivas emitidas por el SAT e IMSS, o no acredita estar al corriente en el pago de aportaciones patronales y entero de descuentos ante el INFONAVIT, documentos indispensables para la firma del contrato. En caso de no presentarlos, se procederá a informar al Órgano Interno de Control del Instituto, la no formalización del contrato por causas imputables al proveedor para que determine, en su caso, la sanción correspondiente.

Asimismo, de conformidad con el artículo 48 de la LAASSP se informa a la empresa adjudicada que deberán entregar la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo.

A fin de que el área contratante esté en condiciones de incorporar a CompraNet los datos relativos al contrato que se derive de este procedimiento de contratación, su representada es responsable de estar inscrita y mantener actualizada su información en el

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Registro Único de Proveedores y Contratistas (RUPC) de CompraNet; de conformidad y para los efectos de lo establecido en las disposiciones 18 y 19 del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2011.

La firma del contrato se realizará dentro de los 15 días naturales posteriores a la presente notificación de adjudicación en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, Piso 10, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP.

Lo anterior se comunica de conformidad con el artículo 2, fracción I del Reglamento de la LAASSP; numeral 42.4.1.3 del Manual Administrativo de aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; numeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y numeral 7.1.3.2.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración del Instituto.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviar un cordial saludo.

Atentamente,

Maestra Elia Sandra Varas Galeana
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística

Elaboró: Lic. Bertrán Hernández Chávez

C.c.p. Maestra María Gabriela Quintanar Olvera, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos.- Para su conocimiento.

ESVG/BHC

IMSS	**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	Contrato Número DC21S175

ANEXO 3

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **02** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO

IMSS

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo

México 2021 Año de la Independencia

Of N° 09 52 18 61 5500/2020/064 Ciudad de México, a 24 de febrero de 2021

Mtro. Aunard Agustin de la Rocha Waite
Titular de la Coordinación de Adquisición
de Bienes y Contratación de Servicios.
Dirección de Administración.
Presente

Por medio del presente le notifico que, para el proceso de contratación del **"Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SERADI)"**, quien suscribe, Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, fungirá como Administrador y como Responsables Técnicos del Contrato; el Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte de Cómputo Personal y el Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal, a razón de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos técnicos y contractuales contenidos en el instrumento jurídico que para tal efecto se celebre.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

24 FEB. 2021
11:49hrs

Lic. Jaime Enrique Galindo Polanco
Titular de la Coordinación.

SIN ANEXOS

Elaboró
C. Benjamin Vargas Flores.

Revisó
Mtro. Mario Hernández Velázquez.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Copia en el SICCC.

Lic. Carlos Iván Salinas Cruz.- Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte de Cómputo Personal.
Mtro. Mario Hernández Velázquez. - Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal

SIN TEXTO